

## Informe autoevaluación: 2502814 - Grado en Ciencia, Gestión e Ingeniería de Servicios

### DATOS DEL TÍTULO

<b>Número de Expediente (RUCT):</b>	2502814
<b>Denominación Título:</b>	Grado en Ciencia, Gestión e Ingeniería de Servicios
<b>Fecha de verificación inicial:</b>	27-02-2014
<b>Fecha de última modificación aprobada de la memoria:</b>	-
<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>	

### **INTRODUCCIÓN.- La redacción de este apartado se realizará conforme a las indicaciones señaladas en la Guía de evaluación para la renovación de la acreditación: :**

El grado en Ciencia, Gestión e Ingeniería de Servicios es una apuesta pionera de la Universidad Rey Juan Carlos, cuyo objetivo es la formación integral de profesionales de los servicios. Para ello, junto a 3 representativas empresas del sector servicios: IBM (TIC), EULEN (Facilities) y MELIÁ Hotels International (Turismo), se articuló un plan de estudios de carácter transdisciplinar nacido de la convergencia de 3 disciplinas: Ingeniería Informática, Gestión y Administración de Empresas y Sociología y Psicología. Este plan de estudios permite a los egresados adquirir una visión holística del concepto de servicio y un conocimiento profundo de las diferentes disciplinas que lo integran, que les faculta para desarrollar su carrera en cualquiera de las diferentes áreas de los servicios. Desde el curso 2014/15 la titulación se imparte en su modalidad presencial en el campus de Manuel Becerra y desde el curso 2016/17 en la modalidad semipresencial

Del interés de la titulación, da una muestra el hecho de que desde su puesta en marcha hayan sido varias las empresas e instituciones que se han convertido en entidades colaboradoras, como BBVA, Enterprise, Banco Santander, IFMA o RENFE. Todas estas instituciones contratan egresados y estudiantes en prácticas y participan regularmente en las actividades y seminarios que se organizan en el contexto del grado. Al respecto, conviene señalar que este es probablemente uno de los puntos fuertes del grado: el alto nivel de implicación de las empresas en su confección, puesta en marcha y desarrollo.

Así, con una periodicidad casi mensual se organizan seminarios o mesas redondas en las que profesionales de estas organizaciones acuden al campus a compartir sus conocimientos y experiencia con los estudiantes o, alternativamente, reciben a los estudiantes en sus lugares de trabajo en el contexto de visitas guiadas donde los profesionales les presentan los procesos e instalaciones que constituyen la base de su actividad diaria (véase por ejemplo el listado de las actividades del curso 2018/2019: Evidencia EOS02. Coordinacion Docente/Accion3\_Calendario\_Actividades\_1819.docx).

En esta línea, la reciente concesión del IBM University Awards 2019 al grado por su apuesta por esta titulación como una forma de "proporcionar a sus estudiantes una formación atractiva por su multidisciplinariedad y su alto nivel de empleabilidad" es otro aval del interés y potencial de la titulación y su conexión con el mundo empresarial, algo de lo que suele adolecer el mundo académico en general. Se puede consultar la noticia de la concesión del premio en la siguiente URL: <https://www.urjc.es/todas-las-noticias-de-actualidad/4333-premio-a-la-urjc-por-su-grado-en-ciencia-gestion-e-ingenieria-de-servicios>

El objetivo de este informe de autoevaluación es la valoración del cumplimiento del proyecto establecido en la memoria de

verificación del Grado en Ciencia, Gestión e Ingeniería de Servicios (25/09/2014).

En la elaboración de este informe han participado los responsables del seguimiento del título de Grado en Ciencia, Gestión e Ingeniería de Servicios (Grado CGIS a partir de ahora) de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Rey Juan Carlos (URJC). Se realiza un autodiagnóstico del desarrollo del título y se analizan las conclusiones para entender mejor los logros y las dificultades de la implantación del mismo. Para su elaboración se han tenido en cuenta las indicaciones de los distintos colectivos implicados en el desarrollo del grado (alumnos, personal docente y PAS), valoraciones de los informes de seguimiento realizados desde su implantación así como todas las evidencias recopiladas y analizadas que se incluyen en este autoinforme y que han permitido una gestión eficaz del plan de estudios del Grado y del resto de actividades académicas que se realizan en torno a la titulación.

Tras la realización del presente informe de autoevaluación, la valoración que se hace del cumplimiento de la memoria de verificación es satisfactoria. No se aprecian grandes divergencias entre la memoria y la realidad del título.

Es relevante en la realización de este autoinforme el hecho de que a la fecha, tan sólo se han graduado dos promociones, pues el grado se implantó en el curso 2014/15, y de la segunda, es decir los egresados del curso 2018/19 aún no se dispone indicadores. Este hecho hace que en este autoinforme resulte difícil la realización de un análisis adecuado de la trayectoria de los egresados respecto a su inserción laboral, que en la fecha actual sólo un número reducido de estudiantes hayan realizado prácticas en empresas, que los indicadores a menudo se calculen con grupos de clase reducidos que corresponden al primer curso y segundo curso de implantación del título y que otros directamente deban entenderse con ciertas precauciones, como puede ser la tasa de graduación de la titulación.

Aunque las dificultades en la puesta en marcha y desarrollo del título han sido menores, se han detectado algunos aspectos susceptibles de mejora. Por ejemplo, algunos problemas o incidencias relacionados con las especiales características del Campus de Manuel Becerra, donde se imparte la titulación, se han ido subsanando a medida que se revelaban, como así se recoge en los diferentes informes de seguimiento (Evidencias EOS14.Segumiento\_SIGCT/EOS14\_Acciones\_Mejora). En el apartado 5.2 se enumeran algunas de estas mejoras .

Otra de las principales áreas de mejora, detectada principalmente en el contexto de las actividades y seminarios, donde los estudiantes planteaban sus dudas y miedos, y en estas conversaciones diarias e informales, está relacionado con el desconocimiento de los estudiantes y la sociedad en general de la titulación. En los estudiantes, estas inquietudes están relacionadas fundamentalmente con su futuro laboral.

Como se puede comprobar de nuevo en los mencionados informes de seguimiento, han sido (y son) muchas y relevantes las acciones de mejora dirigidas a abordar estas inquietudes y contribuir a la difusión de la disciplina. A modo de ejemplo se enumeran algunas a continuación:

- Desde la puesta en marcha del grado se ha mantenido un intenso plan de actividades y seminarios con empresas.

- o En el contexto de estas actividades, con una periodicidad casi mensual, profesionales de importantes empresas del sector que ocupan puestos de responsabilidad, han trasladado a los estudiantes el interés que para sus organizaciones tiene la posibilidad de contar con perfiles como los suyos y los roles que podrían desempeñar en sus organizaciones.

- o Así mismo, jóvenes profesionales de estas organizaciones les han trasladado sus experiencias y la utilidad de los conocimientos que están adquiriendo cuando ingresaron al mercado laboral.

- o Más recientemente, algunos de los (pocos) egresados de la titulación han venido a contar sus experiencias de éxito a los estudiantes, tanto en el desarrollo de las prácticas, como en sus primeros empleos.

- o Por último, las visitas a algunos de los centros de trabajo de las empresas colaboradoras han permitido a los estudiantes conocer in-situ la utilidad de los conocimientos y competencias que están adquiriendo.

- Se ha elaborado y puesto en marcha un MOOC en Ingeniería de Servicios (<https://miriadax.net/web/ingenieria-de-servicios-6-edicion->), primero en URJCx, la iniciativa de la URJC para integrarse en edX, probablemente la plataforma de enseñanza online más importante a nivel mundial, y luego en MiriadaX. A día de hoy, el MOOC transita ya por su séptima edición, por la que han pasado más de 5000 estudiantes que, a través del curso, han sido introducidos al concepto de servicio y al tipo de profesional requerido por las organizaciones de servicios.

- Desde la coordinación de la titulación se ha hecho un importante esfuerzo por contribuir a la difusión de la disciplina, participando en eventos de divulgación científica y realizando apariciones en los medios de comunicación (entrevistas de radio, artículos en prensa, etc.)

- Se ha trabajado igualmente en la organización de un acto de graduación de la primera promoción de especiales connotaciones, con la participación de las entidades colaboradoras, que sirviese a su vez como evento de difusión y promoción de la disciplina.

- Se ha desarrollado un sitio web, al que se puede acceder a través de la URL <http://ise.edu.es/> dirigido a la comunidad de Ingeniería de Servicios (ISE) con información sobre el Grado CGIS, el futuro Máster en Gestión y Dirección de Servicios y la disciplina en general.

- Así mismo, con la intención de aclarar muchas de las dudas de los estudiantes que cursan la titulación y aquellos que se interesan en hacerlo, se decidió abordar la elaboración de pequeños videos donde algunos egresados relatasen su experiencia en el grado y su incorporación al mercado laboral, que se publicarán próximamente en el sitio web mencionado.

Finalmente, una de las áreas de mejora, especialmente relevante en el caso de una nueva disciplina, pasaba por crear los espacios adecuados para que los estudiantes pudiesen desarrollar sus estudios con total garantía y en igualdad de condiciones con los estudiantes de otras titulaciones, en términos de convenios de prácticas con empresas y de movilidad con otros centros. Se ha hecho un importante esfuerzo en estos dos ámbitos, como muestran las acciones que se detallan en el apartado 5.1 del presente informe.

## **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.*

#### **1.1. La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y se aplica adecuadamente la normativa académica.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: La implantación del título se ha llevado a cabo de acuerdo al calendario previsto en la memoria de verificación del mismo y su posterior modificación, esto es, de forma progresiva empezando el primer curso en el año académico 2014/15. Por tanto, la primera promoción de egresados se graduó en CGIS por la Universidad Rey Juan Carlos en el curso 2017/18.

Las Comisiones de Garantía de Calidad han constatado cada curso que el Proyecto diseñado en la Memoria de verificación para el Grado CGIS se está cumpliendo, en términos generales, de modo correcto y de acuerdo a lo establecido en la Memoria de verificación.

Como se adelantaba en la introducción, el plan de estudios detallado en la memoria verificada inicialmente continua vigente y es el que se ha seguido en los cursos en que se viene impartiendo el Grado. De hecho, aunque se realizó una modificación de la memoria para solicitar la activación de la modalidad semipresencial durante el curso 2016/2017, que fue finalmente verificada el 1/03/2017, se optó por mantener íntegramente el plan de estudios entendiendo que se había mostrado eficiente y eficaz, como revelan los indicadores de satisfacción y las diferentes tasas que se analizan más adelante en este informe.

Al respecto, conviene mencionar que algunas de las observaciones recogidas en el presente autoinforme están estrechamente relacionadas con la puesta en marcha de la modalidad semipresencial. Como se constatará, el grado no sólo es pionero en su apuesta por una disciplina emergente, si no también en cuanto a la aplicación de nuevas metodologías docentes, especialmente dirigidas a la modalidad semipresencial. De algún modo, el perfil del equipo docente y las enseñanzas que se imparten en el plan de estudios, han hecho que el Centro para la Innovación Docente de la URJC, que coordina y gestiona las titulaciones a distancia y la plataforma LMS que soporta la actividad docente de toda la universidad, escogiese el Grado CGIS como la titulación donde desplegar las innovaciones y mejoras docentes antes de extender su aplicación al resto de titulaciones oficiales de la Universidad. A modo de ejemplo, desde el curso 2017/18 el Grado CGIS es la única titulación en la que, a modo de piloto, se está utilizando el sistema de reconocimiento biométrico SMOWL para asegurar la identidad de los estudiantes en la realización de actividades a distancia. El objetivo es recabar datos del funcionamiento del sistema para, en un futuro próximo, contar con una base argumental sólida respaldada por esos datos, que permita solicitar a la Fundación Madrid+D la autorización para la impartición de titulaciones oficiales 100% online. El equipo docente del grado ha mantenido varias reuniones con la dirección de URJC online y los creadores de SMOWL para refinar y mejorar el sistema a partir de las sugerencias del profesorado (ver Evidencias EOS22.Descripcion\_Infraestructuras/EOS22\_SMOWL).

- Las Guías Docentes (ver EOS1.GuiasDocentes) se ajustan completamente al modelo de la URJC. En cada una de ellas se ha comprobado que las actividades formativas, la metodología de enseñanza-aprendizaje de las actividades formativas, y los sistemas de evaluación y calificación son adecuados para la adquisición de los resultados de aprendizaje y de las competencias previstas en la memoria de verificación. Se ha comprobado igualmente que en todas las asignaturas se respetan los porcentajes de presencialidad, lo que en el caso de la modalidad semipresencial implica la realización de, al menos una prueba presencial, y se desarrollan en centros autorizados.
- No obstante, la lógica evolución de la tecnología y la práctica ha hecho que algunas de estas guías docentes evolucionen igualmente. Así, pasados 5 años desde la implantación del título, se está realizando un análisis pormenorizado de las guías docentes del título para identificar posibles desviaciones y diferencias con respecto a los contenidos de la memoria verificada. El objetivo es utilizar los resultados de este análisis para evaluar la posibilidad de solicitar una modificación de la memoria (ver EOS02.Coordinacion\_Docente/Accion5\_Revision\_Memoria/Resumen\_Revision\_Asignaturas).
- Por otro lado, el tamaño del grupo de alumnos de los diferentes cursos (se ha completado el cupo de ingreso todos los cursos) ha permitido y facilitado en todo momento desarrollar las diferentes actividades formativas planteadas en cada asignatura. No en vano, dada la importante carga práctica de algunas de las asignaturas que conforman el plan de estudios, y con el objetivo de que los estudiantes contasen con el apoyo docente necesario, estas asignaturas cuentan con un coeficiente de experimentalidad que permite, grosso modo, que durante el desarrollo de las actividades prácticas sean 2 los profesores que acompañen a los estudiantes en el aula (ver Evidencias EOS23.Significativa\_carga\_practica).
- Hasta la fecha no ha sido necesario aplicar en ningún caso la normativa de permanencia vigente en la URJC, que coincide con la información que aparece en la memoria de verificación. En particular, la normativa indica que el tiempo máximo de permanencia de los estudiantes en el grado es de 8 años y, actualmente, solo han transcurrido 5 desde la puesta en marcha de la titulación.
- Las tablas de convalidaciones aprobadas y publicadas han permitido resolver en tiempo y forma las solicitudes de reconocimiento de créditos recibidas (ver EOS05.Listado\_Reconocimiento\_Creditos), de acuerdo a la normativa académica de la URJC, que es pública y puede consultarse en la web de la Universidad, si bien se incluye entre las Evidencias EOS05 para facilitar su consulta. Si los estudios previos son alguna de las titulaciones FP contempladas, se aplican las tablas de adaptación que están recogidas en la memoria del grado y publicadas en la página web del título (ver Evidencia EOS05.Listado\_Reconocimiento\_Creditos/EOS5\_Convalidaciones\_FP). Para los casos en los que no existe una tabla de adaptación previa, se han designado 3 responsables, uno para cada una de las grandes áreas científicas a las que pertenecen las asignaturas que conforman el plan de estudios. De este modo, son estos responsables los que, en función de las asignaturas que el alumno solicita convalidar, y en base a los contenidos, competencias y número de créditos de las asignaturas que el alumno ha cursado en sus estudios de origen, deciden al respecto.
- Los requisitos de acceso al Grado CGIS cumplen con la legislación vigente, tal y como se indica en la memoria de verificación del título.
- El proceso de matriculación en la URJC se efectúa a través de Internet. Se pueden realizar las gestiones desde los propios campus de la URJC o desde cualquier otro equipo con acceso a la red. Los plazos de matriculación son públicos y visibles en la web, pudiéndose dirigir los alumnos en caso de duda al Centro de Atención Telefónica al Alumno. (C.A.T.A.). En general, los estudiantes se muestran satisfechos con el proceso de matriculación (3,68 sobre 5) (ver EOS16\_EOS36.Result\_SIGC/2176\_GCGIS\_MMB\_Indicadores)
- La normativa vigente sobre la asignatura de Prácticas Externas para el Grado CGIS es también pública y accesible a través de la página web de la Universidad (ver EOS06.Practicas\_externas/EOS6\_A, EOS6\_B, EOS6\_C, EOS6\_D, EOS6\_E, EOS6\_F) y se aplica correctamente en el título, permitiendo que todos los estudiantes desarrollen sus prácticas de forma satisfactoria, como revela por ejemplo la valoración global (4.52 sobre 5) de los estudiantes sobre el programa de prácticas de la titulación (ver EOS16\_EOS36.Result\_SIGC/2176\_GCGIS\_MMB\_Indicadores).

**1.2. El título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical) entre las diferentes materias/asignaturas que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El Coordinador del Grado CGIS, nombrado a propuesta del Director de la FCJS, es el encargado de asumir la coordinación de esta titulación y sus funciones se encuentran recogidas en el Protocolo de Actuación del Coordinador de Grado (EOS02.COORDINACION\_DOCENTE/EOS02\_PLAN\_DE\_COORDINACION\_DOCENTE). De forma particular, el coordinador del Grado CGIS semipresencial, de reciente nombramiento, procura garantizar que los estudiantes puedan alcanzar las mismas competencias con independencia de la modalidad cursada (presencial o semipresencial).

El Coordinador ha contado también, desde el Curso 2014/15, con la colaboración de los alumnos mentores, estudiantes de los últimos cursos de grado, para acoger, integrar, orientar y guiar a los alumnos de primer curso del Grado. Sus funciones están recogidas en el PROGRAMA DE MENTORING: Un programa de apoyo a la acción tutorial (ver EOS02.COORDINACION\_DOCENTE/EOS02\_Mentoring\_Convocatoria\_19-20.pdf).

La valoración de la coordinación docente se realiza con carácter anual en el seno de la Comisión de Garantía de Calidad del

Grado CGIS, que ha valorado positivamente la coordinación entre las asignaturas del grado.

Una de las medidas que se ha llevado a cabo para asegurar la coordinación entre las asignaturas del Grado CGIS ha sido la celebración de reuniones entre la coordinación y los profesores encargados de las diversas asignaturas. Estas reuniones, sobre todo en estos primeros cursos de la implantación del Grado, han ido orientadas a presentar a los profesores no familiarizados con la Ingeniería de Servicios esta nueva disciplina, y tratar de fomentar una cultura que orientase la docencia a tener siempre presente el concepto de servicio. Así, se han realizado regularmente 2 reuniones formales de coordinación: al comienzo y al final de cada curso (ver EOS02.COORDINACION\_DOCENTE/Accion1\_ReunionComienzoCurso y Accion8\_ReunionFinCurso).

Además, dado que se trata de una titulación que todavía está en periodo de implantación, se siguen produciendo nuevas contrataciones de profesorado para asumir la carga docente que supone la activación y puesta en marcha de nuevas asignaturas. En este sentido, dada la estrecha colaboración de la titulación con diferentes empresas y la intención de mantener un contacto directo con el mundo laboral, desde su implantación ha crecido el número de profesores asociados que se ha sumado al equipo docente. La incorporación de estos profesionales experimentados enriquece tremendamente la titulación y representa un gran activo, pero su adaptación a los procesos y prácticas docentes en la URJC no siempre resulta inmediata. Para facilitar esta adaptación y mejorar la coordinación en el contexto de la titulación se ha procedido de 2 formas fundamentalmente:

- Coincidiendo con la reunión de final o comienzo del curso, se encadena una segunda reunión destinada específicamente a poner en contacto a los nuevos docentes con los profesores que ya formaban parte del equipo docente y a proporcionarles una primera introducción a los procesos y plataformas utilizados en la actividad docente en la URJC, además de manuales y guías que les orienten en su primer acercamiento a la URJC, desde la forma de registrarse en el portal de servicios, hasta la forma apropiada de encarar una asignatura a distancia o los cursos de formación docente que debe completar para poder seguir impartíendola (ver EOS02.COORDINACION\_DOCENTE/Accion9\_NuevosProfesores).

- Además, se trata siempre de que los nuevos docentes compartan alguna asignatura con un profesor que lleve cierto tiempo en el grado, aún en el caso de que existan asignaturas que imparta por completo el recién llegado. De esta manera, el profesor veterano actúa de alguna forma de mentor para el compañero que desconoce los procesos de la institución, la forma más conveniente de manejar las plataformas, etc. Un ejemplo muy ilustrativo se da cuando el mentor orienta al nuevo profesor sobre la forma más conveniente de publicar contenidos o elaborar exámenes en el aula virtual, con la que el recién llegado no está familiarizado. En la EVIDENCIA EOS02.COORDINACION\_DOCENTE/Accion1\_ReunionComienzoCurso/Accion1\_Datos\_Grado\_CGIS se puede encontrar la última propuesta de coordinadores.

- Conviene recordar en este punto que al impartirse la titulación también en la modalidad semipresencial, la elaboración de materiales audiovisuales, la celebración de videoconferencias y, en definitiva, la impartición de una asignatura a distancia, exige de técnicas y prácticas distintas de las habituales. En este sentido, los mentores actúan de guías para estos recién llegados. De forma general, la coordinación y resolución de cuestiones sobre Guías Docentes, uno de las principales evidencias de coordinación horizontal de cualquier titulación, se han realizado vía correo electrónico, ya que resultaba más fácil para los implicados tratar cualquier tema relacionado con las Guías teniendo acceso a la aplicación para su gestión y los diferentes borradores o versiones de la Guía.

Dada la importancia de estas guías en los procesos de verificación y renovación, se siguió el siguiente proceso para la elaboración de estas guías:

- Desde la coordinación se elaboraron fichas de cada asignatura de acuerdo a la información sobre la asignatura recogida en la memoria de verificación.

- Los profesores de la asignatura recibían la ficha correspondiente y, a partir de esa información y través de la plataforma online de la URJC debían elaborar y cargar la guía docente en el sistema, quedando la misma en versión borrador y pendiente de ser revisada y publicada por el coordinador.

- El coordinador revisaba la guía, procediendo a publicarla si cumplía con lo esperado o notificando a los profesores responsables de la necesidad de acometer determinadas modificaciones antes de que la guía fuera publicada, lo que reiniciaba el proceso.

- En los últimos cursos la URJC ha mejorado el mecanismo de edición y generación de las guías docentes. Ahora los responsables de cada asignatura encuentran las guías pre-cargadas con la información del curso anterior, lo que, además de facilitar su tarea, minimiza la posibilidad de introducir errores y asegura la continuidad, aún en el caso de que el profesor o profesores responsables cambien de un curso a otro, ya que a la hora de elaborar la Guía partirán de la versión que dejó su compañero.

En cuanto a la coordinación vertical, esta se articula en base a la Comisión para la Garantía de la Calidad del Centro de la FCJS (CGCC), de la que forma parte el coordinador de la titulación. Esta comisión dicta los procedimientos y calendarios que deben regir las actividades dirigidas al aseguramiento de la calidad en cualquiera de las titulaciones impartidas en la facultad y se reúne periódicamente (al menos 2 veces al año) para definir las líneas estratégicas de las actuaciones en materia de calidad del centro. Los encargados de trasladar e implementar las decisiones de la CGCC al contexto de la titulación son la Comisión Interna para la Garantía de Calidad de la Titulación (CIGCT) y la propia coordinación de la titulación. Para ello, la CIGCT se reúne al menos 2 veces al año, si bien dado el momento en el que se ha abordado el proceso de renovación, este año sólo ha sido posible realizar una reunión hasta la fecha (ver EOS14.Seguimiento\_SIGCT/CGIS\_Acta\_De\_Calidad\_2018-19).

Más allá de las mencionadas reuniones formales, la coordinación entre las distintas actividades de una misma asignatura, así

como la coordinación inter-asignaturas, se lleva a cabo de forma interna, mediante reuniones periódicas entre los profesores implicados. En este sentido, conviene resaltar el carácter un tanto especial de esta titulación en términos del contacto directo y casi permanente que existe entre gran parte de los profesores que integran su equipo docente:

- Por un lado, un alto porcentaje de los profesores que conforman el equipo docente pertenece al grupo de investigación que impulsó y pilotó la implantación del grado (<http://www.kybele.es/es/>). En el seno de dicho grupo existen profesores de las áreas de Informática, Dirección de Operaciones y Marketing. Además, de la mano de estos profesores se han ido incorporando al proyecto otros docentes, lo que de algún modo seguía preservando el carácter familiar del equipo docente y, por tanto, la proximidad y el contacto directo que redundan en beneficio de la correcta y adecuada coordinación de la titulación.

- Por otro lado, la naturaleza del espacio físico en el que se desarrolla la titulación hace que los docentes coincidan y departan con cierta frecuencia. En el campus de Manuel Becerra existe una única sala de profesores compartida, que es de hecho el único espacio dedicado al uso exclusivo de los profesores del grado. Así, es habitual que los profesores que imparten docencia en un mismo día coincidan en esta sala, lo que da facilita este tipo de interacciones informales.

Finalmente, en cuanto a lo que atañe a la coordinación de las prácticas externas, existe la figura de la coordinadora de prácticas externas, que tiene contacto directo con el servicio de prácticas externas de la URJC, canaliza y difunde las y solicitudes de estudiantes en prácticas de las empresas que contacta con el grado y mantiene contacto a través de la plataforma desplegada al efecto con los tutores profesionales de los diferentes estudiantes (ver evidencias EOS07.Coordinacion\_practicas\_externas). Esta coordinadora tiene contacto directo además (puerta con puerta) con el coordinador de la titulación.

Más allá de todo lo expuesto, las observaciones recogidas se sustancian cuantitativamente en la valoración que de la Coordinación Docente hacen los profesores de la titulación: respectivamente 4,64 y 4,47 sobre 5 en el caso de la modalidad presencial y semipresencial (ver EOS16\_EOS36\_Result.SIGC/2176\_GCGIS\_MMB\_Indicadores y 2239\_GGIS\_MV\_Indicadores)

### **1.3. Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Tal y como se recoge en la página web de la titulación, el acceso a las enseñanzas oficiales del Grado CGIS requerirá estar en posesión del título de bachiller o equivalente y la superación de la prueba a que se refiere el artículo 42 de la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades, modificada por la Ley 4/2007, de 12 de abril, sin perjuicio de los demás mecanismos de acceso previstos por la normativa vigente.

Tal y como se ha mencionado con anterioridad, desde el curso 2014/15 a titulación se imparte de manera presencial en el campus de Manuel Becerra (Madrid), mientras que desde el curso 2016/17 se imparte también la modalidad semipresencial en el campus de Vicálvaro.

Así, según las últimas memorias verificadas, la oferta de plazas de nuevo ingreso aprobada para los diferentes títulos relativos a CGIS es la siguiente:

- CGIS Presencial: 55 plazas, de las cuales 10 corresponden a la titulación doble:  
o CGIS (presencial) - ADE (semipresencial).

- CGIS Semipresencial: 50 plazas, de las cuales 30 corresponden a las siguientes titulaciones dobles:

o Titulación doble: CGIS (semipresencial) - Ingeniería en Organización Industrial (Presencial) (Vicálvaro): 10 plazas.

o Titulación doble: CGIS (semipresencial) - Marketing (Presencial) (Vicálvaro): 10

o Titulación doble: CGIS (semipresencial) - Turismo (Presencial) (Vicálvaro) 10 Según las últimas memorias verificadas la oferta de plazas de nuevo ingreso aprobada para los diferentes títulos relativos a CGIS es de:

El número de plazas ofertadas en los últimos 3 cursos está publicado en el portal de transparencia de la web de la Universidad Rey Juan Carlos (<https://transparencia.urjc.es>) La tasa de cobertura se ha estabilizado por encima del 85%, lo que se considera un indicador muy satisfactorio, máxime dado que estamos ante una titulación completamente desconocida para la mayoría de la sociedad.

Se incluyen no obstante datos sobre la evolución de la admisión y número de plazas en los informes de seguimiento del grado (EOS14.Seguimiento\_SIGCT/Seguimiento\_GCGIS\_cod\_2502814\_1819)

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Se entiende que en la actualidad supera con cierta holgura los requisitos básicos exigidos para satisfacer este criterio, de acuerdo a las observaciones recogidas al respecto en la "Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster":

- La implantación del plan de estudios se corresponde en líneas generales con lo establecido en la memoria verificada.

- Las actividades formativas empleadas en las diferentes asignaturas facilitan la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes.

- El tamaño de grupo es adecuado a las actividades formativas desarrolladas dentro de las distintas asignaturas y facilita la consecución de los resultados de aprendizaje previstos. Más aún para asignaturas con una importante carga práctica se cuenta con profesores de apoyo que de algún modo contribuyen a contemplar el grupo como 2 grupos con la mitad de alumnos. Es decir, en estas asignaturas se implementa un desdoble de facto.
- Las normativas de permanencia establecidas coinciden con las establecidas en la memoria, si bien hasta la fecha no han sido de aplicación dado que no ha transcurrido el tiempo mínimo requerido.
- Los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos se aplican de forma adecuada y tienen en cuenta las competencias y conocimientos adquiridos previamente por los estudiantes. Se han definido responsables de área para facilitar la canalización de las peticiones de adaptación y reconocimiento.
- La coordinación vertical y horizontal entre las diferentes asignaturas ha sido apropiada. Se han articulado los mecanismos oficiales requeridos al efecto habitualmente. Además, la especial naturaleza del grado hace que haya un contacto directo entre gran parte del equipo docente, con las consiguientes consecuencias positivas en términos de mejora de la coordinación.
- Se ha hecho un esfuerzo particular para que la integración de nuevos docentes resulte lo más fácil posible y se produzca en el contexto de una línea continuista, activando una especie de mentoring con profesores que ya impartían docencia en la titulación.
- En las materias con actividades formativas que incluyen una parte de carácter teórico y actividades prácticas o de laboratorio, el mencionado mecanismo de desdoble implica la absoluta coordinación entre teoría y práctica, pues al menos uno de los profesores encargados de la parte teórica, participa también en la práctica.
- En las prácticas externas, la figura del coordinador ha asegurado una eficiente canalización de las peticiones y una adecuada gestión de las prácticas, lo que en una titulación desconocida y que además pretende mantener una estrecha relación con el tejido empresarial, es clave para el correcto desarrollo de los estudiantes.

## **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.*

### **2.1. La universidad pone a disposición de todos los grupos de interés información objetiva y suficiente sobre las características del título y sobre los procesos de gestión que garantizan su calidad.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Toda la información relacionada con el título está publicada en las páginas web oficiales mantenidas por la Universidad

Presencial: <https://www.urjc.es/estudios/grado/624-ciencia-gestion-e-ingenieria-de-servicios>.

Semipresencial: <https://www.urjc.es/estudios/grado/1984-ciencia-gestion-e-ingenieria-de-servicios-semipresencial>

Además, dado que la titulación se imparte también en la modalidad semipresencial, URJC online, el campus virtual de la URJC, mantiene otra página web con información sobre el grado, a título meramente informativo o de difusión, ya que son muchos los potenciales estudiantes que se acercan a la URJC directamente interesados en sus titulaciones a distancia:

<https://online.urjc.es/es/para-futuros-estudiantes/grados/ciencia-gestion-e-ingenieria-de-servicios>

Además, tal y como se ha mencionado con anterioridad, desde la coordinación del título se ha creado un sitio web destinado a contribuir a la difusión de la disciplina en general y la titulación en particular: <http://ise.edu.es/>.

Más aún, dado que se trata de una disciplina nueva, se ha creado un MOOC que permite a cualquier interesado tener un primer acercamiento al área de los servicios (<https://miriadax.net/web/ingenieria-de-servicios-6-edicion->). De este modo, el estudiante tiene una idea más clara de las competencias y conocimientos que adquirirá en el título y sus posibilidades en términos de inserción laboral.

Conviene destacar así mismo la utilización del Aula Virtual, soportado por la Universidad y gestionado por profesores y responsables de títulos, como canal de comunicación habitual con los alumnos. A modo de ejemplo, el Aula Virtual proporciona una serie de espacios de comunicación ad-hoc para cada titulación donde el responsable puede interactuar con los alumnos del título y estos entre sí.

A la hora de proporcionar datos cuantitativos, podemos decir que los estudiantes (presencial y semipresencial) valoran muy positivamente la información disponible sobre el Plan de Estudios en particular (3,15 y 4 sobre 5) y sobre el Grado en general (3,63 y 4,33)

La página web oficial consta de diferentes secciones. En la sección "Garantía de Calidad" se recoge toda la información relacionada con la directriz 2.1 (Informe de Seguimiento del Título, Información sobre el Sistema Interno de Garantía de Calidad, Composición de la comisión, Informe de resultados, Plan general de recogida de la información, Acciones de Mejora, enlace al RUCT, etc.).

Esta información se actualiza continuamente. En particular, los estudiantes del título disponen antes de la matriculación de toda la información relativa a horarios, aulas, profesorado y calendarios de exámenes, etc.

Las Guías Docentes, que contienen toda la información relevante de la asignatura, como las competencias a adquirir, los contenidos a desarrollar, la metodología docente utilizada, los criterios de evaluación, los recursos utilizados, etc. son revisadas y publicadas siempre antes del inicio de cada curso académico, y con suficiente antelación como para que los estudiantes hayan podido analizar detenidamente esa información antes de proceder a la matrícula.

Además, para los alumnos de nuevo ingreso, las Jornadas de Acogida (<https://www.urjc.es/actualidad/noticias/841-jornadas-de-acogida>) (EOS21/EOS21\_Jornadas\_Acogida) constituyen una importante fuente de información. En este acto se dan a conocer a los alumnos los miembros del Decanato con los que podrían tener más relación, así como a los coordinadores de cada titulación. Igualmente, se realiza una visita a las principales instalaciones del campus guiada el coordinador y por alumnos mentores de último curso.

Se han recogido datos sobre la asistencia y valoración de dichas Jornadas de Acogida con el fin de ir mejorando y adecuando las mismas a las necesidades de los alumnos. Así, el porcentaje de alumnos que asistió a las Jornadas de acogida el curso 2018/19 fue del 63,2% y la "Valoración de la utilidad de las Jornadas de acogida" que hicieron fue positiva (3,47 sobre 5).

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Se entiende que en la actualidad se superan ampliamente los requisitos básicos exigidos para satisfacer este criterio, de acuerdo a las observaciones recogidas al respecto en la "Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster".

- Antes de la matriculación el estudiante dispone de toda la información relacionada con la titulación a través de los sitios web oficiales mantenidos por la Universidad. Para complementar esta información, se ha desarrollado un sitio web cuyo objetivo es contribuir a la difusión de la titulación que incluye información sobre las posibilidades en términos de inserción laboral y un MOOC que proporciona un primer acercamiento al mundo de los servicios y sus posibilidades profesionales.

- Las guías docentes de la titulación se renueva y publican anualmente, de nuevo con suficiente antelación y junto al resto de información de interés para el estudiante: horarios, exámenes, profesorado, etc.

- Toda la información referente al SIGC está igualmente publicada en la página web oficial del título.

- Si bien existen 2 páginas web oficiales del título, una por cada modalidad de impartición, en realidad los contenidos son los mismos en todo lo que debe ser idéntico, pues se trata de composiciones web que comparten bloques. De esta forma se evita que cualquier heterogeneidad no deseada.

### **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.*

#### **3.1. El SGIC dispone de un órgano responsable que analiza la información disponible del título para la toma de decisiones en el diseño, seguimiento, acreditación y mejora continua.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos se encarga de revisar y aprobar el documento que recoge el Sistema Interno de Garantía de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos (EOS13.Registro\_SICGT/1.SIGC-URJC) en el que se detallan los responsables del sistema de garantía de calidad de los títulos, los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado, para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad, para el análisis de la inserción laboral de los egresados y de la satisfacción con la formación recibida y para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones. Además, el Plan General de Recogida de Información aprobado en el Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos recoge todas las encuestas y fichas con los indicadores más importantes para obtener información respecto a la satisfacción de los diferentes agentes implicados en los títulos y proceder de una forma más adecuada a la implantación de mejoras. Se pueden consultar los indicadores para el grado en las evidencias EOS13.Registro\_SICGT/Detalle\_Indicadores\_XXX. Desde el curso 2009-2010, en el informe de seguimiento anual del título se facilita toda la información extraída a partir del plan estadístico para que en la Comisión de Garantía de Calidad del Título y posteriormente del Centro sea analizada como corresponde.

La Comisión de Garantía de Calidad del Título tiene la siguiente composición: presidente de la comisión (coordinador de calidad de la facultad), secretario de la comisión (coordinador del título), tres vocales (tres profesores que imparten docencia en el título), un representante del colectivo de personal de administración y servicios, un representante de alumnos (delegado de uno de los



cursos del título) y 2 representantes externos (EOS13.Registro\_SICGT/2.CIGCT\_CGIS).

En el caso de los títulos que se imparten en varios centros de la universidad se valora si las acciones llevadas a cabo, como consecuencia de la implantación del SIGC, están coordinadas en todos los centros participantes en el programa formativo.

### **3.2. El SGIC implementado, para la gestión eficiente del título, dispone de procedimientos que garantizan la recogida de información objetiva y suficiente y de sus resultados y que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: El Plan General de Recogida de Información de la URJC incluye la lista de datos, encuestas e indicadores que se recolectan cada año, datos que son utilizados posteriormente para facilitar la evaluación de las enseñanzas impartidas en la universidad.

Acompañando a esta autoinforme, se aportan como evidencias los datos que se han obtenido a partir de las encuestas elaboradas durante el curso académico 2018/2019 para las diferentes modalidades del Grado CGIS conforme al mencionado Plan General de Recogida de Información y que se relacionan a continuación (ver EOS16\_EOS36.Result\_SIGC) incluyendo los porcentajes de participación en cada caso y, cuando la encuesta incluía alguna valoración global, su valor:

- Encuesta de Nuevos Alumnos. Grados Presenciales: 48,7%.
- Encuesta de Nuevos Alumnos. Grados Semipresenciales: 50%.
- Encuesta de Valoración Docente. Grados Presenciales: 73,6%; 3.9 sobre 5.
- Encuesta de Valoración Docente. Grados Semipresenciales: 73,6%; 3.83 sobre 5.
- Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con el Grado (Presencial): 40%; 3.86/5.
- Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con el Grado (Semipresencial): 40%; 4/5.
- Encuesta de Inserción Laboral. Grados: 62.5%.
- Encuesta de Causas de Abandono. Grados: 57.1%
- Encuesta de Satisfacción del Profesorado con el Grado (Presencial): 69.48%; 4.38/5.
- Encuesta de Satisfacción del Profesorado con el Grado (Semipresencial): 51.5%; 4.24/5.
- Encuesta de Satisfacción del Profesorado con el Campus y la Universidad (Grados Presenciales): 48.4%.
- Encuesta de Satisfacción del Profesorado con el Campus y la Universidad (Grados Semipresenciales): 44.7%.
- Encuesta de Satisfacción del Estudiante de Grado en Prácticas para la Evaluación de las Prácticas Externas: 100%; 4.52/5.
- Encuesta de Satisfacción del Tutor Externo para la Evaluación de las Prácticas Externas de Grado: 3.2%; 4/5.
- Encuesta de Satisfacción de los Empleadores para la Evaluación de las Prácticas Externas de Grado: 3.2%; 4/5.
- Encuesta de Satisfacción con el Programa de Movilidad. Alumnos Entrantes. (No aplica)
- Encuesta de Satisfacción con el Programa de Movilidad. Alumnos Salientes: 50%; 4.5/5.
- Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con el Trabajo Fin de Grado: 87%; 3.85/5.
- Encuesta de Satisfacción del Personal de Administración y Servicios con la Universidad: 63.4%; 3.76/5.

Como se puede apreciar, en general los porcentajes de valoración son bastante altos y las valoraciones positivas. Negativamente destaca la escasa participación de tutores externos y empleadores (que acostumbra a ser la misma persona). Este dato negativo es comprensible dado que suele tratarse de profesionales para quienes es complicado encajar en su agenda estas encuestas. No obstante, conviene resaltar que el feedback directo que desde la coordinación de la titulación y la de las prácticas externas se está recibiendo de las empresas colaboradoras es excelente. Se está produciendo de hecho un efecto llamada que hace que nuevas empresas contacten con la coordinación interesándose por la posibilidad de disponer de estudiantes en prácticas del Grado CGIS. Para una titulación novedosa desconocida como esta, este tipo de logros son realmente importantes. Finalmente, los datos que proporcionan estos indicadores son analizados y sujetos a reflexión por parte de la CIGCT que vuelca en la memoria de seguimiento (EOS14.Seguimiento\_SIGCT/ Seguimiento\_GCGIS\_cod\_2502814\_1819) las conclusiones de este proceso de reflexión y propone una serie de acciones de mejora (EOS14.Seguimiento\_SIGCT/EOS14\_Acciones\_Mejora), cuyo seguimiento es publicitado en la página web del título.

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC):**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El estándar para este criterio se logra completamente, tal y como evidencia el presente informe. Ahora bien, cabría destacar que, si bien no existen prácticas que excedan los requerimientos básicos, aquellos se cumplen de forma intensiva.

- Se dispone efectivamente de un órgano responsable, la CIGCT, que se reúne periódicamente para analizar la información que proporcionan un importante considerable número de indicadores sobre los niveles de satisfacción de todos estamentos con diferentes aspectos de la titulación, el centro y la institución.
- Los resultados de este análisis son utilizados por la CIGT para redactar la memoria de seguimiento anual, que incluye un conjunto de acciones de mejora que son sometidas a seguimiento por dicho órgano.

- Sobre estos indicadores, cabría destacar positivamente los altos grados de satisfacción de estudiantes, egresados y profesorado con el grado en general, con especial hincapié en la labor docente y las prácticas externas. Por el contrario, los niveles de satisfacción de los estudiantes con los servicios disponibles (biblioteca, etc.) dejan cierto espacio de mejora.

## 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.*

#### **4.1. El personal académico del título es suficiente y reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Como se puede comprobar en el listado de profesorado del título (ver 1.Tabla\_1\_Profesorado.docx), el Grado CGIS ha contado con 37 profesores durante el curso 2018/19 en la modalidad presencial y 49 en la modalidad semipresencial, de los cuales el 51.35% y el 63.64% respectivamente son doctores. Este porcentaje de no doctores está relacionado con el hecho de que, tal y como se ha mencionado, desde la coordinación del grado se ha potenciado la contratación de Profesores Asociados. La motivación radica en la creencia de que la experiencia y el conocimiento de estos profesionales, que cuentan con dilatadas trayectorias en la industria y ostentan cargos de responsabilidad en sus empresas, es de una extraordinaria valía para los estudiantes, especialmente en las asignaturas de últimos cursos, donde los contenidos y actividades están si cabe más relacionados con lo que habrá de ser su práctica laboral. Animamos a los interesados a revisar el CV de estos profesores para comprobar los méritos a los que hacemos referencia. Así, los profesores asociados asumen el 30% de la docencia en la modalidad presencial y el 16% en la semipresencial (donde aún no se ha implantado el último curso)

Por categorías, destacan igualmente los profesores asociados (35.14% del total en la modalidad presencial y 24.24% en la semipresencial), junto a titulares de universidad (13.51% y 24.24%) y visitantes (29.73% y 24.24%). El ratio entre PDI Funcionarios o PDI Laboral Indefinido y PDI No Permanente ronda el 50% en ambas modalidades, lo cual mejora incluso los porcentajes del centro y se corresponde con el carácter novedoso de la titulación.

El porcentaje de profesores visitantes está relacionado con dos realidades:

- El hecho de que en la URJC no ha sido posible la contratación de PDI en formación en los últimos 10 años, a no ser bajo la figura de profesor visitante.

- La integración en la URJC de varios centros adscritos que contaban con un cierto número de profesores visitantes que se incorporaron igualmente a la URJC.

En cuanto a la distribución por género, en la modalidad presencial el 62% de los profesores son hombres y el 38% mujeres, mientras que en la modalidad semipresencial la distribución es 51.52% y 48.48%.

En cuanto a la capacidad docente del profesorado, basta mencionar que la plantilla docente acumulada 74 tramos DOCENTIA reconocidos en el curso 2018/19. Además, su labor se ve reconocida por el hecho de que el 75% de los profesores reciben una valoración igual o superior a 3.5 en la modalidad semipresencial, y un 80% en la modalidad presencial, mientras que la valoración media de la labor del profesor es de 3.85 y 3.76 respectivamente (ver EOS16\_EOS36.Result.SIGC/2176\_GCGIS\_MMB\_Indicadores y 2176\_GCGIS\_MV\_Indicadores).

Los datos concretos sobre el profesorado de cada asignatura (Categoría, Titulación académica, Nº de Quinquenios, Nº de Sexenios, Tramos Docencia reconocidos) pueden consultarse en las Guías Docentes (EOS01.Guias\_Docentes).

Por último, conviene resaltar que el equipo docente de la titulación ha resultado clave desde el principio para de la apuesta de la Universidad Rey Juan Carlos por la docencia semipresencial. De hecho, la acreditación de la experiencia del profesorado en este tipo de docencia ha sido clave a la hora de recabar la autorización para la puesta en marcha de la modalidad semipresencial (curso 2016/17). Esta experiencia permitió de hecho que en la mayoría de los casos el docente que impartía una asignatura en la modalidad presencial, asumiese la asignatura en la modalidad semipresencial, haciendo muy poco traumática la cabe la transición y asegurando que los estudiantes de ambas modalidades reciben la misma formación. No en vano, el profesorado de la titulación venía combinando la utilización de clases magistrales con la publicación de material audiovisual propio de titulaciones semipresenciales desde la puesta en marcha del título, ganando cada vez más importancia los segundos.

Al respecto, conviene resaltar de nuevo la puesta en marcha del MOOC en Ingeniería de Servicios o la participación del equipo docente en el proyecto piloto en curso para la implantación del sistema biométrico con SMOWL (ver EOS22.Descripcion\_infraestructuras/EOS22\_SMOWL)

4. 2 En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título respecto a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado y está realizando actuaciones

dirigidas a dar cumplimiento a los requisitos previstos en la normativa vigente en relación con el personal docente e investigador. (Máx.10000 caracteres)

No se han producido cambios destacables en la estructura del personal académico en el periodo considerado, dada la juventud de la titulación.

Lo más destacado en este aspecto es probablemente que, a pesar de la situación económica que vienen atravesando las universidades de Madrid en los últimos años, en los que la Universidad Rey Juan Carlos se ha visto particularmente afectada por los recortes de personal docente e investigador, el título ha conseguido mantener una parte muy importante del profesorado que viene impartiendo desde su puesta en marcha. Esto ha permitido que el profesorado capitalice su experiencia en la impartición del título en forma de lecciones aprendidas que han servido para ir refinando y depurando los métodos docentes aplicados.

Además, durante este tiempo se ha producido un importante esfuerzo por parte de la institución 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. Al respecto, conviene recordar el conjunto de cursos de formación docente que TODOS los profesores de la titulación han cursado desde su puesta en marcha (ver

EOS02.Coord\_Docente/Accion9\_NuevosProfesores/Procedimientos\_Docencia\_Titulaciones\_Semipresenciales).

**4.2. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título respecto a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado y está realizando actuaciones dirigidas a dar cumplimiento a los requisitos previstos en la normativa vigente en relación con el personal docente e investigador.:**

N.P.

Justificación de la valoración: No se han producido cambios destacables en la estructura del personal académico en el periodo considerado, dada la juventud de la titulación.

Lo más destacado en este aspecto es probablemente que, a pesar de la situación económica que vienen atravesando las universidades de Madrid en los últimos años, en los que la Universidad Rey Juan Carlos se ha visto particularmente afectada por los recortes de personal docente e investigador, el título ha conseguido mantener una parte muy importante del profesorado que viene impartiendo desde su puesta en marcha. Esto ha permitido que el profesorado capitalice su experiencia en la impartición del título en forma de lecciones aprendidas que han servido para ir refinando y depurando los métodos docentes aplicados.

Además, durante este tiempo se ha producido un importante esfuerzo por parte de la institución 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. Al respecto, conviene recordar el conjunto de cursos de formación docente que TODOS los profesores de la titulación han cursado desde su puesta en marcha (ver

EOS02.Coord\_Docente/Accion9\_NuevosProfesores/Procedimientos\_Docencia\_Titulaciones\_Semipresenciales).

**VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos de que se superan los requerimientos básicos, tal y como se evidencia en el presente informe.

Conviene resaltar la participación de profesionales experimentados que ostentan cargos de responsabilidad y con dilatadas trayectorias, muy alineadas con la naturaleza de la titulación y las competencias que deben adquirir los alumnos durante sus estudios.

La capacidad docente de los profesores que componen el equipo que imparte las asignaturas que conforman el plan de estudios está sobradamente contrastada y viene además avalada por las valoraciones de su actividad que hacen los estudiantes del título.

**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.*

**5.1. El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y los servicios de orientación académica y profesional soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y facilitan la incorporación al mercado laboral.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: El Grado CGIS no tiene asignado Personal de Administración y Servicios (PAS) que se dedique específicamente al apoyo de la docencia de una titulación, si no que por el contrario el PAS de la URJC da apoyo a todas las titulaciones que se imparten en los diferentes campus.

En particular, el personal de apoyo del Área de Servicios Informáticos del Campus se encarga de ofrecer soporte técnico a las aulas y espacios de trabajo, el profesorado y el PAS, proporcionando y manteniendo las aplicaciones informáticas orientadas a las tareas, procesos y procedimientos de la gestión universitaria en todas sus vertientes. Desde esta área, a través del Servicio de virtualización de aplicaciones y escritorios de software de laboratorio de docencia, se ha dado un salto cualitativo en la prestación del servicio de software para docencia, de tal forma que cualquier miembro de la comunidad universitaria pueda utilizar cualquier aplicación en cualquier momento, desde cualquier dispositivo y en cualquier lugar (<https://myapps.urjc.es/>).

La Universidad también cuenta con un grupo de personal encargado de Audiovisuales, integrado en el Servicio de Infraestructuras Tecnológicas de la Universidad Rey Juan Carlos, que tiene como objetivo proporcionar apoyo técnico para realizar actividades docentes por videoconferencia o streaming, así como la grabación de las mismas.

Por otro lado, la Universidad también dispone de la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad (UAD) (<https://www.urjc.es/actualidad/noticias/1004-uad-discapacidad>), que tiene como objetivo principal que aquellos miembros de la Comunidad Universitaria (alumnos, profesores o personal de administración y servicios) que presenten cualquier tipo de diversidad funcional o necesidad educativa especial, puedan gozar de las mismas oportunidades que el resto para el desarrollo de sus estudios universitarios, o para el desempeño de sus puestos de trabajo, bajo el prisma de igualdad de oportunidades. Esta Unidad coordina y desarrolla una serie de acciones orientadas a la asistencia, apoyo y asesoramiento que permitan, en la medida de lo posible, un desenvolvimiento autónomo pleno en el ámbito de la vida universitaria, incluyendo accesibilidad física, administrativa y de comunicación. En el caso particular del Grado CGIS, su labor se ha hecho muy latente desde la puesta en marcha de la titulación, pues ha acompañado a uno de nuestros estudiantes, con una discapacidad severa, en su camino hasta la graduación que brillantemente alcanzó el pasado curso.

La adecuación del personal de apoyo de la Universidad Rey Juan Carlos se garantiza por el sistema de selección de personal, que se ajusta estrictamente a la normativa general aplicable a los empleados públicos. Asimismo, la Universidad se preocupa por proporcionar a su plantilla formación continua, ofreciendo constantemente cursos de adecuación y actualización. En la página Web de la Universidad se puede encontrar una relación de los cursos de formación ofrecidos.

Por lo tanto, se considera que el personal de apoyo disponible en la URJC en general y el Grado CGIS en particular es suficiente y adecuado para la implantación y el desarrollo de la titulación, tanto en varias modalidades como en diferentes grupos.

Por otro lado, la Universidad proporciona diferentes servicios de orientación académica y profesional, ofreciendo diferentes programas de apoyo a los estudiantes entre los que están los programas de orientación a futuros estudiantes, tutorías académicas en las diferentes asignaturas, programa de tutorías integrales y programa de Mentoring.

Así mismo, la URJC, desde la oficina de RRII, facilita a sus estudiantes (también a su PDI e incluso su PAS) la participación en diferentes programas de Movilidad (Erasmus+ y Munde, Movilidad SICUE, etc.) y para la realización de prácticas internacionales (Programa Erasmus Prácticas). Toda la información relativa a estos programas se encuentra en la página web de la Universidad (<https://www.urjc.es/internacional/inicio>). En particular, La URJC tiene actualmente 735 convenios de movilidad con universidades de todo el mundo, un número que aumenta anualmente. Cada año se organizan jornadas informativas sobre las posibilidades de movilidad para los estudiantes (la de este curso se celebrará el 3/12/19) que se retransmiten en directo a través de <https://tv.urjc.es/>. Después de la jornada informativa se celebra en la Sala de Exposiciones de la ampliación de Rectorado la Feria de Movilidad Internacional en la que se realizan diversas actividades con los alumnos, tanto Outgoing como Incoming. Además, para facilitar la gestión administrativa de todo lo relacionado con la movilidad de los estudiantes, recientemente se ha puesto en funcionamiento nueva aplicación informática que da soporte a todas las actividades del proceso: registro de convenios, firmas y autorizaciones de los coordinadores de movilidad, la comunicación y el seguimiento de los alumnos, etc.: <https://e-administracion.urjc.es/>

En cuanto a la incorporación al mercado laboral, la URJC, a través de la Unidad de Prácticas Externas y de la Oficina de Egresados organiza jornadas, talleres y diversas actuaciones dirigidas a apoyar y orientar al estudiante en la búsqueda de empleo, para mejorar su empleabilidad y favorecer la inserción laboral (<https://www.urjc.es/empresas-e-instituciones/1458-practicas-externas-alumnos>). También se cuenta con una Bolsa de Empleo, una plataforma a disposición de las empresas y los egresados donde las instituciones pueden realizar sus procesos de selección.

En cualquier caso, más allá del apoyo, los programas y las opciones que ofrece al URJC en general, en el caso del Grado CGIS, el varias veces mencionado estrecho contacto con importantes empresas del sector, que de hecho fueron clave en la definición del plan de estudios y la puesta en marcha de la titulación, es un claro aval de la ayuda y la orientación que se presta a los estudiantes de cara a su incorporación al mercado laboral. Como ya se ha mencionado, IBM, EULEN y MELIÁ son impulsoras del proyecto desde su origen, pero por el camino se ha unido otras instituciones importantes, como BBVA, Banco Santander, Enterprise, KUNE o la FUE. Todas ellas han visitado a los estudiantes para hacerles notar el interés de su perfil para ellos como contratantes y trasladarles sus programas de prácticas. Obviamente son varios los estudiantes que ya han participado en esos programas e incluso de han producido las primeras contrataciones.

Por otro lado, las actividades y seminarios organizados en el Grado CGIS proporciona a sus estudiantes oportunidades excepcionales de ampliar su formación, desde Seminarios en Design Thinking impartidos por equipo de diseño de IBM o el BBVA, a cursos sobre BI impartidos por docentes del grado.

Por todo lo expuesto, se considera que los servicios de orientación académica y profesional que disfrutan los estudiantes del Grado CGIS son (y se están mostrando) más que adecuados para apoyarles y acompañarles durante su aprendizaje y facilitar su incorporación al mercado laboral.

Los valores alcanzados por los indicadores sobre los niveles de satisfacción de todos los implicados con el apoyo proporcionado por el PAS en las diferentes tareas de soporte: desde el complejo proceso de matrícula, a la simple apertura de las aulas por parte de los auxiliares para la impartición de clases avalan estas afirmaciones.

A la luz de los resultados, el único apartado donde existe espacio de mejora es en el grado de satisfacción con el portal de servicios, que, aun siendo alto (3.88 sobre 5), alcanza valores sensiblemente inferiores al del resto de indicadores. Esto probablemente se debe a que es una de las pocas aplicaciones de la Universidad que aún no ha pasado por un proceso de renovación y mejora, conservando una interfaz algo anticuada, que probablemente traslade a los alumnos una sensación menos amigable que la del resto de aplicativos de la institución.

Como se mencionaba en la Introducción, una de las áreas de mejora, especialmente relevante en el caso de una nueva disciplina, pasaba por crear los espacios adecuados para que los estudiantes pudiesen desarrollar sus estudios con total garantía y en igualdad de condiciones con los estudiantes de otras titulaciones. De este modo, se ha hecho un importante esfuerzo en dos ámbitos:

- Se ha firmado un importante número de convenios de prácticas con empresas para que los estudiantes del Grado CGIS contaran con un buen número de opciones a la hora de desarrollar su prácticas en empresa.

- Se han firmado convenios específicos de intercambio con centros que disponían de titulaciones relacionadas.

Conviene tener en cuenta que por un lado, ha ido creciendo el número de estudiantes interesados en participar en programas de movilidad, ya que cada curso son más los estudiantes que cumplen con los requisitos para participar en estos programas y su participación se ha incentivado desde el primer momento por parte de la coordinación y el equipo docente. Ha sido por tanto necesario disponer de un mayor número de opciones (plazas) para su movilidad. Por otro lado, está resultando muy difícil firmar convenios con centros que dispongan de titulaciones similares, dado el carácter radicalmente novedoso de la titulación. Por todo ello, se decidió ampliar el abanico y establecer convenios con centros con los que, aunque no dispusieran de titulaciones similares, si fuera factible encontrar titulaciones con suficientes equivalencias curriculares como para que nuestros estudiantes puedan realizar su estancia con ellos.

## **5.2. Los recursos materiales se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título en todos los centros o sedes que participan en la impartición del título.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La Universidad Rey Juan Carlos hace un uso transversal de todos sus recursos, por lo que todos los medios materiales están a disposición de la comunidad universitaria con independencia de su adscripción a diferentes centros. El campus de Madrid-Vicálvaro, al que está adscrito el Grado CGIs, cuenta con la siguiente infraestructura (ver EOS22.Descripcion\_Infraestructuras): un Edificio Departamental, un edificio Ampliación del Departamental, un edificio de Biblioteca, un aulario, y un edificio de Gestión. Los profesores cuentan con el edificio Departamental I, de 18.000 metros cuadrados de superficie distribuidos en tres plantas y sótano, contiene despachos individuales, dobles, triples y cuádruples para más de 480 profesores, salas de reuniones, despachos para la Dirección y Secretaría de los Departamentos. Todos los puestos de trabajo de profesores cuentan con un ordenador conectado a la red y todos los despachos con al menos una impresora. También dispone de un salón de grados con capacidad para 98 personas, y un total de 21 salas de seminarios y zonas para doctorandos con capacidad para entre 15 y 48 personas. En la planta sótano se ha inaugurado recientemente un espacio de 247 metros cuadrados que contiene un plató de 90 metros útiles, un cuarto técnico, otro de realización, dos controles y dos locutorios. Toda la información acerca de estructuras y recursos del campus de Madrid- Vicálvaro se encuentra en <https://www.urjc.es/universidad/campus/campus-de-madrid/340-estructura-y-recursos> y el detalle de la asignación de las aulas informáticas de la titulación queda reflejada en la mencionada evidencia EOS22.

El Aulario dispone de 23.844 metros cuadrados distribuidos en tres plantas y sótanos, donde se ubican 47 aulas con una capacidad total de 5.047 alumnos y un tamaño medio de 107 alumnos por aula. De ellas, 32 están equipadas con cañón fijo en el techo y todas las aulas tienen puntos de salida de datos para la conexión a Internet, puntos de salida de señales de radio y TV, megafonía y suficientes sistemas de videoproyección, fija y portátil, para el apoyo docente. En este edificio tienen despachos las asociaciones de estudiantes, y en la planta baja del mismo se encuentran también la Librería del Campus, el servicio de Reprografía para profesores y alumnos y la Capilla. El Edificio dispone también, en su planta baja, de Cafetería con 236 metros cuadrados de superficie.

El Edificio de Gestión y Decanato integra en 6.116 metros cuadrados de superficie construida, distribuidos en dos plantas, las instalaciones propias del Decanato de la Facultad de CC Jurídicas y Sociales. Además, cuenta con 13 aulas con una capacidad total de 1.080 alumnos y un tamaño medio de 83 alumnos por aula y un laboratorio de Idioma, con 28 ordenadores. Aquí también

se encuentran, en la planta baja, el Servicio de Secretaría de Alumnos, el COIE, el Servicio Médico y la Cafetería-Restaurante, con cocinas, autoservicio, comedor para profesores y alumnos, de 239 metros cuadrados.

Todos los laboratorios disponen del mismo software, ya que se trata de un entorno de aplicaciones virtualizado de forma que los alumnos también pueden utilizar gratuitamente el software desde sus portátiles o equipos domésticos. Una descripción más detallada de este entorno se puede encontrar más adelante en este autoinforme.

Como se puede comprobar, la cantidad y capacidad de las aulas, laboratorios y resto de instalaciones cubren perfectamente las necesidades del grado y permiten una correcta impartición de todas las actividades formativas contempladas en la memoria de verificación del título.

El hecho de que la Universidad Rey Juan Carlos sea una Universidad joven hace que sus instalaciones sean accesibles y adaptadas para aquellas personas que puedan presentar una diversidad funcional. De esta forma, sus diferentes Campus presentan espacios, itinerarios, y dependencias accesibles y practicables. Por otro lado, la informatización de los servicios, y la disponibilidad de la información en la página web del Campus y de la propia Universidad, garantizan el acceso a la información en todos los sentidos. Se puede decir por tanto que en aquellos aspectos referidos por las diferentes leyes emitidas en este sentido, se respetan y promueven los Principios que la propia Ley de Igualdad de oportunidades, no discriminación y Accesibilidad Universal recoge en su articulado.

Otro aspecto a destacar es la gran variedad y calidad de los recursos electrónicos y bibliográficos que proporciona la biblioteca a alumnos y profesores. Esto supone un valor añadido para las actividades docentes y, por otro lado, facilita a los alumnos la búsqueda de información relevante e imprescindible para el correcto seguimiento de las asignaturas del Grado en Ingeniería Informática. En la evidencia EV22 se pueden observar las cifras de la biblioteca del campus de Madrid-Vicálvaro.

Aunque las dificultades en la puesta en marcha y desarrollo del título han sido menores, se han detectado algunos aspectos susceptibles de mejora. Por ejemplo, algunos problemas o incidencias relacionados con las especiales características del Campus de Manuel Becerra, donde se imparte la titulación, se han ido subsanando a medida que se revelaban, como así se recoge en los diferentes informes de seguimiento (Evidencias EOS14.Segumiento\_SIGCT/EOS14\_Acciones\_Mejora). En el apartado 5.1 se enumeran algunas de estas mejoras. A continuación se enumeran algunas de las acciones de mejora al respecto:

- Instalación de pizarras y pantallas adicionales en las aulas magistrales para mejorar la visibilidad de los estudiantes.
- Adaptación de accesos para personas con movilidad reducida.
- Habilitación de una sala dedicada a espacio de trabajo de libre acceso para uso exclusivo de los estudiantes de la titulación.
- Adquisición de licencias software, renovación de equipos y reformas estructurales en el aula de informática.
- Adquisición de bibliografía para conformar una nueva base documental relacionada con la disciplina en las bibliotecas de la URJC.
- Adecuación de la sala de profesores.
- Reforma de un aula magistral a efectos de contar un espacio diáfano y adquisición de materiales con los que poder desarrollar actividades docentes relacionadas con la relajación y el mindfulness.
- Creación de un espacio para el almacenamiento y custodia de pruebas de evaluación.

Al respecto, conviene aclarar que el Campus de Manuel Becerra es fundamentalmente un único edificio en el centro de Madrid en el cual sólo se imparte una titulación de grado: el Grado CGIS. De esta especial ubicación se derivan dos características esenciales del título que se interpretan como puntos fuertes de la misma: la facilidad para mantener el contacto con empresas y profesionales; la proximidad y el contacto directo permanente y diario entre estudiantes y profesores.

Este contacto permanente y la cercanía que propicia el hecho de que profesores y estudiantes compartan muchas horas en un entorno relativamente pequeño, se transforma en un canal de comunicación informal, pero probablemente mucho más efectivo que los canales formales.

### **5.3. En su caso, los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial disponen de las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas que permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Si bien ya se ha mencionado varias veces en este informe, uno de los mejores avales a la hora de considerar si la implantación de la modalidad semipresencial del título ha contado con todas las garantías de calidad, es el hecho de que en la actualidad son ya 9 los Grados y 11 los Másteres que se imparten en esta modalidad en la URJC. De hecho, URJC online, el órgano que se encarga de gestión administrativa y académica de estas titulaciones, se ha convertido en un Campus autónomo de la Universidad Rey Juan Carlos y es un referente en el contexto de la innovación educativa, como evidencian los diferentes premios y reconocimientos recibidos hasta la fecha.

A título de ejemplo, como ya se ha mencionado y se recoge en el Procedimiento de docencia en titulaciones semipresenciales de la URJC (ver EOS02.Coord\_Docente/Accion9\_NuevosProfesores/Procedimiento-de-docencia-en-titulaciones-semipresenciales) todos los docentes de estas titulaciones deben superar un conjunto de cursos de formación organizados desde la propia URJC online. En estos cursos los docentes conocen los fundamentos pedagógicos de la educación a distancia, se inician 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.

En cuanto al Aula Virtual que sirve de soporte tecnológico tanto en la modalidad presencial como en la semipresencial, y de la que ya se ha destacado su valoración por parte de los estudiantes en este mismo apartado, cabe destacar que se ha construido sobre una de las plataformas de educación a distancia más difundida y utilizada a nivel mundial (Moodle). En particular, URJC online ha desarrollado una personalización de dicha plataforma que viene utilizándose como soporte tecnológico en todas las titulaciones de la Universidad Rey Juan Carlos (presenciales y no presenciales) desde hace varios años, con el consiguiente nivel de madurez y refinamiento.

El resultado es una plataforma intuitiva, amigable y reconocible, que pueda ser utilizado sin problemas por todos los alumnos. De cualquier modo, URJC online proporciona a los alumnos de nuevo ingreso la información y la ayuda necesaria a través de diferentes cursos y recursos electrónicos, para que puedan dar fácilmente sus primeros pasos en dicha Aula Virtual. Además, presta apoyo técnico para promover la correcta utilización de la herramienta, así como para la resolución de cualquier tipo de problema derivado de su uso.

La plataforma integra herramientas para la comunicación a distancia con el profesorado, tanto por escrito (foros, sesiones de chat, mensajes directos, etc.) como a través de videoconferencia. Los estudiantes acceden a la plataforma virtual de aprendizaje mediante un identificador de dominio único que se les proporciona en el momento de formalizar la matrícula. No obstante, para garantizar la identidad de los alumnos en el proceso de evaluación, todas las asignaturas de títulos semipresenciales cuentan con actividades evaluativas presenciales en las que el estudiante se identifica mediante documento acreditativo oficial (DNI).

Finalmente, como ya se ha mencionado, promovido y co-pilotado por el equipo docente de la titulación, se está trabajando para recabar la autorización de la Fundación Madrid+d que permita utilizar una herramienta de reconocimiento biométrico (SMOWL). Desde el curso 2016/17 este sistema se utiliza en el Grado CGIS (semipresencial) a modo de proyecto piloto, con la intención de disponer de datos que avalen la petición de autorización y de refinar el sistema y adecuarlo a los procesos y la plataforma que sustentan la actividad docente en la URJC (ver EOS22.Descripcion\_Infraestructuras/EOS22\_SMOWL).

En la misma línea, 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, haya creado y puesto en marcha los siguientes MOOCs, que a la fecha han cursado o más de 10.000 alumnos:

- "Ingeniería de Servicios": <https://miriadax.net/es/web/ingenieria-de-servicios-3-edicion->

- "Emprendimiento: cómo gestionar el desarrollo tecnológico de una startup": <https://urjcx.urjc.es/courses/course-v1:URJcX+URJcX102+IAx07/about>

Finalmente, la reciente creación de la Oficina de Conocimiento y Cultura Libres (OfiLibre), que promueve la utilización de recursos open source entre todos los miembros de la comunidad, incluyendo la elaboración de manuales y cursos de formación, y la más relevante creación del Vicerrectorado de Digitalización, sirven como aval de la apuesta estratégica de la URJC por las nuevas tecnologías y su papel en la oferta académica y la actividad docente de la institución. En esta misma línea, la creación de un Vicerrectorado ad-hoc de Relaciones Internacionales, que ya no comparte sus competencias en otros vicerrectorados como hasta ahora, da también una medida de la importancia de que los programas de movilidad cuenten con el suficiente apoyo institucional.

#### **5.4. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales, servicios de apoyo del título e instalaciones.:**

N.P.

Justificación de la valoración: Si bien no se recogían compromisos al respecto en la memoria original, cabe señalarse que en estos años no se ha producido un descenso significativo del PAS, lo cual es significativo a pesar de no existir tasa de reposición para las jubilaciones de este tipo de personal.

Respecto a las infraestructuras, las instalaciones de la FCJS son bastante nuevas en general. Más aún lo son las del Campus de Madrid-Manuel Becerra, pero lo más importante es que siendo un campus no pensado inicialmente para la impartición de grados, el PAS, dirigido desde la gerencia del campus, ha hecho muchos y destacados esfuerzos por adaptar el campus a las necesidades del grado, algunas de las cuales han surgido a medida que los diferentes cursos se iban implantando. La política de inversiones y renovación de material de la Facultad permite mantener en perfecto estado las aulas, espacios de trabajo y equipos hardware y software, así como los fondos bibliográficos de la biblioteca.

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: El estándar para este criterio se logra completamente y además se aportan evidencias de que se superan los requisitos mínimos.

- El personal de apoyo es más que suficiente y los servicios de orientación académica y profesional con los que cuentan los

estudiantes le acompañan y orientan en su aprendizaje y facilita su incorporación al mercado laboral.

- Los recursos materiales son suficientes para ofrecer todas las garantías necesarias al proceso de aprendizaje y contribuir a su éxito, posibilitando que las actividades formativas de la titulación se desarrollen con todas las garantías en los centros (Madrid-Vicálvaro, Madrid-Manuel Becerra y Online) en los que se imparte el título.

- Los implicados cuentan con el soporte técnico y las infraestructuras tecnológicas necesarias para asegurar que la docencia semipresencial, no sólo pueda desarrollarse con todas las garantías, si no que además impulsan y fomentan la utilización y el despliegue de metodologías y técnicas docentes innovadoras.

- La acción tutorial y seguimiento se puede realizar correctamente a través de la plataforma Aula Virtual, pues están desplegados diferentes sistemas de comunicación interpersonal.

- La docencia semipresencial o a distancia y las nuevas tecnologías son 2 de los ejes principales de las líneas estratégicas de la URJC, con todo lo que ello implica en términos de apoyo y recursos para titulaciones como el Grado CGIS.

### 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.*

#### **6.1. Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados han permitido la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes y corresponden al nivel de la titulación especificados en el MECES.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Tal como puede comprobarse en las Guías Docentes, los temarios de las diferentes asignaturas se han diseñado secuenciando los contenidos de forma lógica para que los alumnos asimilen contenidos y adquieran competencias que les permitirán abordar la asimilación de nuevos contenidos y la adquisición de nuevas competencias. Las diferentes pruebas de evaluación se definieron teniendo en cuenta en todo momento cuáles eran los objetivos de aprendizaje y las competencias que se esperaba que el alumno adquiriese. Así, las pruebas se diseñaron con el objetivo, no sólo de comprobar que el alumno había adquirido las competencias, si no que el trabajo autónomo que debía desarrollar para superar la prueba le ayudase a adquirirlas.

Por otro lado, con la puesta en marcha de la modalidad presencial, se hizo un esfuerzo para que incluso las pruebas fueran esencialmente las mismas, en el pero de los casos con cambios de formato. Por ejemplo, cuando antes la evaluación incluía la defensa y exposición de un trabajo, ahora dicha defensa y exposición debe ser grabada, poniendo el video a disposición de los profesores.

El plan de estudios se ha implantado y desarrollado de acuerdo a la memoria de verificación del título, de forma que las actividades formativas, las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados en las asignaturas se adecúan a lo descrito en la memoria. Toda esta información aparece en las Guías Docentes de las asignaturas del título (EOS01.Guías\_Docentes), que se ajustan completamente al modelo de la URJC. En cada una de ellas se ha comprobado que las actividades formativas, la metodología de enseñanza-aprendizaje y los sistemas de evaluación y calificación son adecuados para la adquisición de los resultados de aprendizaje y de las competencias previstas en la Memoria de verificación.

De nuevo, tanto las encuestas de valoración a los egresados (ver EOS16\_EOS36.Result\_SIG/2176\_GCGIS\_MMB\_Indicadores\_de\_satisfaccion y 2239\_GGIS\_MV\_Indicadores) como las valoraciones docentes individuales (no pueden aportarse por materia de LOPD) muestran la satisfacción de los estudiantes con respecto a esta directriz, tal y como se ha mencionado con anterioridad en este informe.

Estas opiniones se ven refrendados por los datos cuantitativos referentes a los resultados de las diferentes asignaturas (EOS16\_EOS36.Result\_SIG/2176\_GCGIS\_MMB\_Indicadores y EOS16\_EOS36.Result\_SIG/2239\_VD\_GCGIS\_MV).

En cuanto al desarrollo de los TFG, la evidencia EOS27\_Procedimientos\_y\_rubricas\_TFG/EOS27\_01\_URJC\_FCJS\_Normativa\_TFG recoge la normativa y calendarios aprobados por la Junta de Facultad para la elaboración y defensa de TFGs.

En la memoria verificada para el Grado en Ingeniería Informática se define un módulo formado por una única materia con nombre Trabajo Fin de Grado (TFG) al que corresponden 6 créditos ECTS, indicándose que "el módulo de Trabajo de Fin de Grado, de carácter obligatorio, se desarrollará durante el séptimo y octavo semestre y estará orientado a la evaluación de competencias asociadas al título". Esta materia se corresponde en los actuales planes de estudio con una asignatura con el mismo nombre. El TFG consiste en la realización por parte del estudiante de forma individual preferentemente de un proyecto de carácter práctico, que permita comprobar la capacidad de integración, en un caso concreto, de los conocimientos y destrezas adquiridas a lo largo



de la formación. El proyecto se realiza bajo la supervisión de uno o más directores. El Real Decreto 1791/2010 indica que el estudiante tiene derecho a contar con el reconocimiento y protección de la propiedad intelectual del TFG.

Para la evaluación del TFG los estudiantes deben presentar una memoria así como realizar una exposición pública de su trabajo ante un tribunal, cuya composición se define para cada convocatoria de defensas y siempre incluye 3 docentes de la casa. La calificación se hace a la vista de la memoria del trabajo entregado y la calidad de la exposición pública oral. Cada tribunal incluye un presidente que dispone, al menos tres días antes de la exposición pública, de todos los materiales entregados por los alumnos y los pone a disposición del resto de los miembros del tribunal. El tribunal indica además si alguno de los alumnos es propuesto para el tribunal de matrícula de honor.

En el curso 2018/19 se presentaron 22 trabajos, 3 en la convocatoria de Marzo, 10 en la de junio, 8 en la de julio y 1 en la de septiembre. En las evidencias EOS25\_Listado\_TFG y EOS26\_Composicion\_y\_Actas\_TFG pueden consultarse todos los datos sobre estos TFG, sus defensas y sus calificaciones. La valoración global que los estudiantes hacen de la asignatura TFG es muy positiva (3.85/5) en el caso de la modalidad presencial (los estudiantes de la modalidad semipresencial aún no han cursado esta asignatura)

En cuanto a la adquisición de resultados de aprendizaje y competencias, los indicadores de satisfacción más relevantes al respecto avalan el trabajo realizado, si bien cabe destacar que la muestra es bastante pequeña, dado el escaso número de egresados a la fecha:

- Grado de satisfacción con la organización del Plan de Estudios para la adquisición del perfil de egreso (Egresados Presencial): 3.20
- Utilidad del título universitario para acceder al mercado de trabajo (Egresados Presencial): 3.20
- Grado de afinidad de las prácticas con los estudios cursados (presencial): 4.00
- Grado de satisfacción con las competencias profesionales adquiridas o desarrolladas durante las prácticas (presencial): 4.45
- Grado en el que las prácticas han permitido al estudiante la adquisición y desarrollo de competencias profesionales (Tutor Externo. Presencial): 4.00

No se dispone de indicadores para los estudiantes de la modalidad semipresencial dado que aún no hay egresados ni estudiantes que hayan cursado las prácticas externas.

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: La valoración de este criterio es muy positiva. Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados son adecuados como no podía ser de otro modo dado la amplia experiencia del profesorado y el alto nivel de exigencia requerido para poder acceder a la carrera docente.

Se entiende que el estándar para este criterio se logra completamente y existen evidencias de que se superan holgadamente los requisitos mínimos recogidos en la guía.

Cada una de las asignaturas del plan de estudios, que han sido diseñadas respetando lo estipulado en la memoria de verificación está produciendo los resultados esperados, alineados con el nivel MECES.

Los niveles de satisfacción de estudiantes egresados y tutores externos con la adquisición de conocimientos y competencias y las diferentes tasas avalan esta observación.

Los TFG se están desarrollando normalmente de acuerdo a la normativa vigente, permitiendo a los estudiantes completar de forma adecuada la adquisición de competencias, de acuerdo a lo especificado en la memoria.

#### **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.*

##### **7.1. La evolución de los principales datos e indicadores del título es adecuada con las previsiones del título y coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: En primer lugar, y a efectos de facilitar la consulta de las previsiones del título, se indican a continuación los valores cuantitativos especificados en la memoria para los indicadores a los que hace referencia este criterio:

Tasa de graduación: 37,67%

Tasa de abandono: 24,5%

Tasa de eficiencia: 77,23%

Y a continuación los datos reales recopilados desde la puesta en marcha del título (ver

EOS14\_SEGUIMIENTO\_SIGCT/Seguimiento\_GCGIS\_cod\_2502814\_1819)

Tasa de graduación: 33.96% (sólo se tienen datos de la promoción 2014/15)

Tasa de abandono:

- Presencial: 2014-15: 28.3%; 2015-16: 20.83%; 2016-17: 15%; 2017-18: 2.63%.

- Semipresencial: 2016-17: 31.58%; 2017-18: 50%.

Tasa de eficiencia (presencial): 2017/18: 96.77%; 2018/19: 94.8%.

Tasa de cobertura: 2014/15: 44.17%; 2015/16: 90%; 2016/17: 92.31%; 2017/18: 89.23%; 2018/19: 86.15%.

Tasa de rendimiento

- Presencial: 2014/15: 85.05%; 2015/16: 71.86%; 2016/17: 81.64%; 2017/18: 81.92%; 2018/19: 81.05%.

- Semipresencial: 2016/17: 60.44%; 2017/18: 60.94%; 2018/19: 64.45%.

Tasa de éxito:

- Presencial: 2014/15: 88.42%; 2015/16: 77.93%; 2016/17: 87.09%; 2017/18: 87.59%; 2018/19: 88.73%.

- Semipresencial: 2016/17: 81.51%; 2017/18: 79.59%; 2018/19: 76.74%.

A la hora de analizar estos indicadores, la primera reflexión que cabe es que en general las previsiones que se recogían la memoria de verificación se han cumplido: la tasa de graduación efectivamente ronda el 35%. Al respecto cabe señalar que:

- Se dispone de muy pocos datos al respecto, pues la del curso 18/19 fue la primera promoción.

- Por normativa URJC los alumnos pueden presentar/defender su TFG en cursos posteriores, sin necesidad de abonar segunda matrícula, lo que se antoja un factor decisivo al respecto. Son muchos los estudiantes que deciden posponer el desarrollo y/o la defensa de su TFG dado que esta decisión no tienen implicaciones económicas relevantes para ellos.

En cualquier caso, y aunque las tasas de graduación cumplen con lo previsto y se corresponden con el valor promedio de la URJC (35% para el curso 2014/15) se ha recogido como acción de mejora la tratar de establecer sinergias entre el TFG y las Prácticas Externas: dado que la actividad académica a la que más esfuerzo y tiempo suelen dedicar los estudiantes en sus dos últimos cursos, la intención es habilitar mecanismos que fomenten la posibilidad de simultanear ambas actividades, de forma que los estudiantes puedan desarrollar su TFG mientras hacen las prácticas. Al respecto se maneja la idea de elaborar una pequeña guía sobre la realización de TFGs en el entorno laboral, que se haría llegar a estudiantes y tutores externos.

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% que mejora muy positivamente las previsiones iniciales y los promedios URJC (20%). Este dato se correspondería con la idea de que, cada vez más, la experiencia positiva de estudiantes, egresados y empleadores está contribuyendo decisivamente a que los alumnos de nuevo ingreso lleguen a la titulación conociéndola de antemano, completamente convencidos y motivados.

Por último las tasas de eficiencia, muy por encima del 90%, superan de nuevo muy positivamente las previsiones de la memoria (70%). Si bien son resultados muy positivos, convendría interpretar estos datos con cierta prudencia pues solo se tienen referencias de las dos primeras promociones que alcanzan efectivamente valores muy altos en tasas de eficiencia, pero es un hecho que se antoja lógico, ya que suelen ser los alumnos mejor capacitados los primeros en alcanzar los últimos cursos y terminar sus estudios. Así, las tasas de eficiencia revelan que, al menos hasta la fecha, los estudiantes no han requerido de un excesivo número de matriculaciones en las materias que componen el plan de estudios.

El porcentaje de cobertura se ha estabilizado por encima del 85%, si bien a excepción del primer año y el curso 2017/18, en el que el grupo presencial no agotó todas las plazas ofertadas en junio, la nota de corte siempre ha sido superior a 5 en la modalidad presencial, mientras que todas las plazas se agotaron en junio en el caso de la modalidad semipresencial. Una vez más, estos datos se valoran muy positivamente para una titulación nueva y completamente desconocida. Se enumeran a continuación dichas notas de corte:

- Presencial: 2015/16: JUN: 5 / SEP: 7.41; 2016/17: JUN: 6.63; 2017/18: JUN: 5 / SEP: 8.62; 2018/19: 5.82.

- Semipresencial (JUN en todos los casos): 2016/17: 5.03; 2017/18: 6.25; 2018/19: 6.23.

La tasa de rendimiento en la modalidad presencial se mantiene estable en el tiempo, en valores algo superiores al 80% y totalmente alineada con el promedio de la URJC para los últimos 4 años (80.37%). En el caso de la modalidad semipresencial estas tasas bajan a valores en torno al 60% para los cursos de los que se tienen datos. Esta diferencia se entiende adecuada a la naturaleza de la modalidad: se trata en muchos casos de estudiantes que compaginan una actividad profesional con la académica, lo que les lleva a dejar de seguir algunas asignaturas aún incluso después de matricularse en las mismas. De hecho, como se comprobará a continuación, la diferencia entre las tasas de éxito, no es tan ostensible entre ambas modalidades. Es decir, cuando los estudiantes de la modalidad presencial consiguen disponer del tiempo para seguir la asignatura y presentarse a las pruebas, su rendimiento académico no es muy diferente del de los estudiantes de la modalidad presencial, que en una elevadísima proporción si suelen ser estudiantes a tiempo completo.

Por último, las tasas de éxito para la modalidad presencial se mantienen en valores en torno al 88%, lo que se entiende como un buen indicador y desde luego muy en línea con el 86.6% de la URJC para los últimos 4 años. En el caso de la modalidad semipresencial, estos valores rondan el 80%. Esta pequeña diferencia se entiende muy positiva dadas las características de los

estudiantes que cursan una y otra modalidad, tal y como ya se ha mencionado.

## **7.2. La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El Plan General de Recogida de Información aprobado en el Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos y al que se ya se ha hecho referencia en el presente informe, incluye los indicadores más importantes para obtener información respecto a la satisfacción de los diferentes agentes implicados en los títulos y proceder de una forma más adecuada a la implantación de mejoras. A continuación se desglosan los datos más relevantes recogidos por estas encuestas para el Grado CGIS en el curso 2018/19. Los datos de las encuestas se encuentran disponibles en las ya mencionadas evidencias EOS16\_EOS36.Result\_SIGC.

Para facilitar el análisis se han definido las siguientes correspondencias entre valores cuantitativos y cualitativos: 0 - 2.5: (MUY) NEGATIVA; 2.6 - 3.9: (MUY) POSITIVA; 4 - 5: EXCELENTE.

Canales de comunicación - POSITIVA

- Satisfacción con el proceso de matriculación: Presencial: 3.68; Semipresencial: 3.88
- Grado de satisfacción con la información publicada sobre el Grado en la web de la Universidad: 4,48
- Grado de satisfacción con la información disponible sobre el TFG en la página web de la URJC: 3,40
- Grado de satisfacción con la información recibida de la Unidad de Prácticas Externas: 3,32
- Grado de satisfacción con la facilidad para encontrar la información de la Oficina de RRH en la página web: 4,00
- Grado de satisfacción con la utilidad de la información facilitada por la URJC: 4,50
- Grado de satisfacción con la atención recibida en la Oficina de Relaciones Internacionales de la URJC: 5,00

Organización de la enseñanza: MUY POSITIVA/EXCELENTE

- Grado de satisfacción con la estructura del Plan de Estudios (Profesores): 3,43 (4,43)
- Grado de satisfacción con el número de horas de clase de las asignaturas que se imparten en la titulación: 4,29 (4,28)
- Grado de satisfacción con la carga de trabajo: 3,79 (4,44)
- Grado de satisfacción con los conocimientos y competencias adquiridas: 4,00 (4,16)
- Grado de satisfacción con la coordinación docente (Profesores): 4,64
- Grado de satisfacción global con la organización de la enseñanza: 3,43 (4,43)
- Grado de satisfacción con la organización del Plan de Estudios para la adquisición del perfil de egreso (EGRESADOS): 3,20

TRABAJO FIN DE GRADO - MUY POSITIVA/EXCELENTE

- Grado de satisfacción con los plazos y requisitos para la presentación del TFG: 3,70
- Grado de satisfacción con los trámites y documentación que hay que presentar: 3,95
- Grado de satisfacción con los sistemas y criterios de evaluación: 3,78
- Grado de satisfacción global con los procedimientos administrativos: 3,42
- El tema elegido para el Trabajo Fin de Grado interesa a los alumnos: 4,75
- Es fácil encontrar un tema para el TFG afín a los intereses de los alumnos: 4,10
- El tema desarrollado en el TFG está directamente relacionado con los contenidos curriculares de la titulación: 4,50
- Los alumnos disponen previamente de los conocimientos y habilidades necesarios para abordar correctamente el TFG: 4,35

Proceso de enseñanza-aprendizaje: MUY POSITIVA

- Se explica la guía docente: 3,98 - 4,00
- Se informa sobre los criterios de evaluación: 3,95 - 3,95
- Se respetan los horarios (presencial): 3,93
- Se ha establecido algún sistema de comunicación y tutoría (semipresencial): 3,88
- Disponibilidad para atender al alumno: 3,94 - 3,79
- Se aclaran las dudas: 3,88 - 3,74
- Se explica con claridad (presencial): 3,80
- Se utiliza material docente que facilita el aprendizaje: 3,72
- Las actividades docentes se ajustan a lo establecido en la guía: 3,93 - 3,87
- El desarrollo de la asignatura facilita el seguimiento y el aprendizaje: 3,80 - 3,69
- La evaluación se ajusta a las especificaciones de la guía docente: 3,97 - 3,95
- Se está satisfecho con la labor del profesor: 3,85 - 3,76
- Resultados de la valoración docente de la Titulación: 3,90 - 3,83
- Porcentaje de profesores de la Titulación con valoración  $\geq 3,5$ : 75,7% - 77,8%

MOVILIDAD - EXCELENTE

- Grado de satisfacción general con la atención recibida por parte del Coordinador académico de Movilidad: 4,50
- Satisfacción con la calidad académica de la institución de destino: 3,50
- Grado de satisfacción con los conocimientos académicos adquiridos: 4,50

- Grado de satisfacción con la mejora en la capacidad de decisión: 4,50
- Grado de satisfacción con la mejora de competencias interculturales: 5,00
- Grado de satisfacción con la mejora del dominio lingüístico: 4,00
- Grado de satisfacción con la mejora de la autoconfianza: 4,50
- Grado de satisfacción con la mejora en el grado de independencia: 4,50
- Grado de satisfacción con la madurez adquirida: 4,50
- Grado de satisfacción global con la estancia: 4,50

#### PRÁCTICAS EXTERNAS (ESTUDIANTES) - EXCELENTE

- Porcentaje de alumnos para los que la duración de las prácticas ha sido adecuada: 83,9%
- Grado de afinidad de las prácticas con los estudios cursados: 4,00
- Porcentaje de alumnos que han conseguido un contrato de trabajo mediante las prácticas: 32,3%
- Porcentaje de alumnos para los que las prácticas han aumentado sus expectativas de obtener un trabajo: 90,3%
- Grado de satisfacción con las competencias profesionales adquiridas o desarrolladas: 4,45
- Grado de satisfacción con la preparación adquirida para la futura inserción del alumno en el mundo laboral: 4,39
- Grado de satisfacción global con las competencias adquiridas: 4,42
- Grado de satisfacción global con las prácticas externas: 4,52

#### PRÁCTICAS EXTERNAS (TUTORES EXTERNOS) - EXCELENTE

- Porcentaje de tutores externos para los que la duración de las prácticas de los estudiantes ha sido corta: 100%
- Las prácticas han permitido al estudiante la adquisición y desarrollo de competencias profesionales: 4,00
- Las prácticas han permitido al estudiante mejorar su preparación para su futura inserción en el mundo laboral: 5,00
- Valoración global de la adaptación y competencias adquiridas por el estudiante con las prácticas: 4,50
- Grado de satisfacción global con las prácticas externas: 4,00

#### Instalaciones, infraestructuras y servicios: POSITIVA

- Grado de satisfacción con la Secretaría del Campus: 2,50
- Grado de satisfacción con el servicio de Información y Registro: 3,31
- Grado de satisfacción global con los servicios disponibles: 2,91
- Grado de satisfacción global con los espacios de docencia y estudio: 3,55
- Grado de satisfacción con Portal de Servicios: 3,77
- Grado de satisfacción global con Aula Virtual: 3,72
- Grado de satisfacción global con los procedimientos administrativos: 3,40
- Grado de satisfacción con la labor de orientación y apoyo desarrollada por el coordinador de la Titulación: 3,14
- Grado de satisfacción global con la vida universitaria: 2,41
- Grado de satisfacción global con los servicios de la Universidad: 2,86
- Satisfacción con la Oficina de Relaciones Internacionales de la URJC: 4,50
- Grado de satisfacción con la gestión administrativa en la Unidad de Prácticas Externas (trámites, documentación,...): 3,97

#### PROFESORES

- Grado de satisfacción con el servicio de Información y Registro (Madrid): 4,05
- Grado de satisfacción con la gestión del Campus de Madrid (Gerencia): 4,15
- Grado de satisfacción global con el Campus de Madrid: 3,93
- Grado de satisfacción con Portal de Servicios: 4,19
- Grado de satisfacción con el funcionamiento de la página web: 4,01
- Grado de satisfacción con el funcionamiento general de la plataforma: 4,12
- Grado de satisfacción con el aspecto, claridad y facilidad de uso de la plataforma: 3,99
- Grado de satisfacción con los cursos y actividades formativas de Aula Virtual: 4,04
- Grado de satisfacción con el soporte y asistencia del equipo técnico (asesores técnico-docentes) de Aula Virtual: 3,96
- Grado de satisfacción con la información y recursos disponibles en la web de Aula Virtual y URJC Online: 3,98

Del análisis de estos indicadores, podría concluirse que los niveles de satisfacción con los canales de comunicación y el contenido de la información que facilitan son positivos en general, y especialmente con lo referente a la movilidad y las prácticas externas. El grado de satisfacción con la organización de la enseñanza y los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas por los estudiantes, podría calificarse de muy positivo, incluso excelente.

Respecto a las instalaciones, infraestructuras y servicios que dan soporte a la titulación, los niveles de satisfacción son positivos en el caso de los estudiantes, y muy positivos en el caso de los profesores. Hay dos indicadores que alcanzan valores sensiblemente inferiores al resto en el caso de los estudiantes: la secretaría y la vida universitaria. En ambos casos esta valoración está directamente relacionada con las especiales condiciones del Campus de Madrid-Manuel Becerra, pues si bien dispone de secretaría de alumnos, sus funciones se ven limitadas y, por otro lado, la vida universitaria es algo reducida por el hecho de que el campus incluya un único edificio, lo que implica que los estudiantes se tengan que desplazar en muchos casos

para participar en actividades extra-curriculares. Al respecto, conviene resaltar que esta ubicación física es uno de los valores que facilitan el nivel de implicación y participación de las empresas colaboradoras y sus profesionales.

Por último, los niveles de satisfacción con el propio proceso de enseñanza aprendizaje es. En general muy positiva, siendo excelente en el caso de la movilidad y las prácticas externas.

### **7.3. Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: En relación con este criterio, conviene resaltar que el número de egresados hasta la fecha es muy pequeño, lo que implica que cualquier observación o conclusión derivada del análisis de estos indicadores, deba realizarse con ciertas precauciones por el tamaño de la muestra.

En cualquier caso, una perspectiva global de la futura empleabilidad de los egresados podría derivarse del hecho de que el sector servicios representa el 77,9% del empleo total en España en 2018, por encima del 74% de media de la UE-28 (Eurostat 2019), siendo la tendencia mundial creciente en los últimos años, y especialmente en las regiones más desarrolladas, como EEUU o la UE. La balanza española en términos de exportación de servicios es muy positiva, rondando los 5000 millones de euros de media en los últimos 5 años (EPDATA.ES).

Conviene destacar que este crecimiento se hace especialmente destacable en las áreas relacionadas con determinadas actividades intelectuales y técnicas, como la formación continua, los servicios arquitectónicos y urbanísticos, el apoyo a la investigación, la difusión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y los servicios profesionales, logísticos y de distribución de contenidos. Todas estas son áreas profundamente alineadas con los objetivos de formación del Grado CGIS.

De todo ello, la mejor evidencia es probablemente el listado oficioso que desde la coordinación se mantiene, tratando de registrar los primeros pasos de egresados y estudiantes de últimos cursos en su vida laboral (ver

EOS35\_Indicadores\_Satisfaccion/CGIS\_Listado\_Egresados). La información recogida permite comprobar que efectivamente los estudiantes del Grado CGIS están ocupando puestos relacionados con la prestación de servicios de alto valor añadido, especialmente relacionados con el análisis y mejoras de procesos, diseño de servicios, consultoría IT, etc.

Finalmente, a continuación 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:

- Utilidad del título universitario para acceder al mercado de trabajo: 3,20
- 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: 1.125,00€
- Porcentaje de titulados que trabajan en el mismo campo de estudios o similar: 100,0%
- 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
- Grado de satisfacción global con el primer empleo: 4,50

Se entiende que, una vez más, los indicadores avalan las observaciones recogidas en el informe y el trabajo llevado a cabo durante estos primeros años.

Para concluir, cabría resaltar una vez más que la sensación personal que se tiene desde la coordinación y el equipo docente es que los estudiantes y egresados del Grado CGIS son cada vez más demandados, aún a pesar de ser una titulación completamente desconocida. Más aún, la experiencia es que los empleadores se muestran gratamente sorprendidos con el desempeño y, sobre todo, las capacidades de nuestros estudiantes, especialmente en temas relacionados con las habilidades emocionales (liderazgo, iniciativa, comunicación) y el dominio de la tecnología.

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: A juicio de la comisión, el estándar para este criterio se alcanza holgadamente y hay evidencias de hacerlo por encima de lo requerido.

Los buenos resultados obtenidos para las diferentes tasas, sensiblemente mejores que las previsiones iniciales, hacen suponer que la planificación de las materias resulta ajustada y la carga de trabajo requerida para superarlas puede ser asumida con plenas garantías por la totalidad de los estudiantes de la titulación. Al respecto, cabría reflejar en una futura modificación de la memoria las diferencias entre las tasas de rendimiento y éxito para la modalidad semipresencial, si bien por el momento sólo se cuenta con datos relativos a 2 cursos académicos.

En cuanto a la satisfacción de los diferentes grupos, se cumplen con creces los elementos a valorar en esta directriz señalados en

la "Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster": todos los indicadores son positivos y en algunos casos, como la movilidad o las prácticas externas, extremadamente positivos, dejando tan sólo espacio de mejora en cuanto a vida universitaria.

Finalmente, si bien es pronto para disponer de una gran cantidad de datos sobre la inserción laboral de los futuros egresados, todos los datos disponibles, así como las opiniones recabadas y los indicadores globales de la economía, nos permiten concluir que se trata de una titulación con unos excelentes niveles de inserción laboral.

---