
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 (CGIS) se oferta en la Universidad Rey Juan Carlos (URJC) en dos modalidades de docencia-aprendizaje, presencial y semipresencial. La primera de ellas se imparte desde el curso 2014/15 y desde el curso 2016/17 se imparte también en modalidad semipresencial.

El grado 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 y tecnología, Gestión y Administración de Empresas y Humanidades.

Muestra del interés de la titulación es 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, IFMA o RENFE. Todas estas instituciones contratan o han contratado 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. En el marco del grado se celebran todos los años las Jornadas de Prácticas en Empresas a las que asisten grandes empresas del sector servicios a nivel nacional e internacional (<https://www.urjc.es/todas-las-noticias-de-actualidad/6117-una-jornada-reune-a-grandes-empresas-y-alumnado-de-ingenieria-de-servicios>, véase EV10: Jornadas de Prácticas y Seminarios con Empresas).

Cabe remarcar la concesión de tres premios otorgados a nuestro grado:

- IBM University Awards en 2019 concedido al Grado CGIS 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" (<https://www.urjc.es/todas-las-noticias-de-actualidad/4333-premio-a-la-urjc-por-su-grado-en-ciencia-gestion-e-ingenieria-de-servicios>)
- Reconocimiento al grado CGIS por parte del ISSIP Service Innovation Award en 2021 (<https://issip.org/issip-2021-service-innovation-excellence-program-awardees/>)
- Reconocimiento de Meliá H.I. en FITUR 2023, por "su apuesta por en la formación interdisciplinar y la cercanía a la empresa" (https://www.linkedin.com/posts/nataliasjuan_fitur2023-ingenieros-servicios-activity-7022919628934791168-aCos?utm_source=share&utm_medium=member_desktop).

Dichos reconocimientos avalan 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.

El Grado CGIS no sólo es pionero en su apuesta por una disciplina emergente y su carácter transdisciplinar, sino 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 de Innovación en Educación Digital (<https://cied.urjc.es/>) y URJC Online (<https://online.urjc.es/es/>) quienes coordinan y gestionan las titulaciones a distancia impartidas en la URJC, escogiesen 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, en el curso 2017/18 el Grado CGIS fue la única titulación en la que, como proyecto piloto, se utilizó el sistema de reconocimiento biométrico SMOWL para asegurar la identidad de los estudiantes en la realización de actividades a distancia.

La experiencia acumulada por el Grado CGIS, con un profesorado y unas prácticas docentes consolidadas, así como el compromiso de la URJC en este tipo de enseñanzas, ha hecho que la antigua Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales a la se encontraba adscrito el grado (actualmente en la Facultad de Ciencias de la Economía y de la Empresa, FCEE), haya considerado conveniente solicitar la evaluación del título en el marco del proceso requerido para la concesión del Sello Internacional de Calidad para Enseñanzas no

Presenciales e Híbridas (ENPHI) de la Agencia Estatal de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). ENPHI es el primer sello internacional de calidad diseñado y ejecutado en exclusiva por la Agencia y supone un certificado concedido a un programa de Grado o Máster que ha sido evaluado siguiendo estándares de calidad, relevancia, transparencia, reconocimiento y movilidad contemplados en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). El sello se puede obtener CON o SIN prescripciones y el Grado CGIS obtuvo este sello "Sin prescripciones" en el curso 2022/23.

Tras el último informe de verificación favorable emitido por ANECA en mayo de 2021, el Grado en Ciencia, Gestión e Ingeniería de Servicios (CGIS) recibió diversas recomendaciones centradas en la mejora de la organización y desarrollo del título y en los resultados de aprendizaje. La Comisión Interna de Garantía de Calidad ha implementado actuaciones en respuesta a estas recomendaciones que han sido desarrolladas y documentadas en los informes de seguimiento y planes de mejora de la titulación. Varias de estas actuaciones se ven, además, reforzadas por el actual proceso de adaptación al RD 822/2021 en el que se encuentra inmerso el grado.

La valoración que hacemos, a través de la elaboración de este autoinforme, respecto del Grado CGIS es sin duda satisfactoria. Confiamos en que estos procesos de control de la calidad sigan contribuyendo a la mejora de los procedimientos de enseñanza-aprendizaje del Grado y resulten sin duda beneficioso para los futuros estudiantes y graduados de esta titulación.

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.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El Grado en Ciencia, Gestión e Ingeniería de Servicios (CGIS) se oferta en la Universidad Rey Juan Carlos (URJC) en dos modalidades de docencia-aprendizaje, presencial y semipresencial. La primera de ellas se imparte desde el curso 2014/15 y desde el curso 2016/17 se imparte también en modalidad semipresencial.

En el último informe de verificación (FAVORABLE) recibido por parte ANECA, en mayo de 2021, se recogían las siguientes recomendaciones:

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

1. Se recomienda que las guías docentes se ajusten a lo que señala la memoria verificada, debiendo, además, diferenciar, según el caso, entre modalidad presencial y semipresencial.
2. Se recomienda revisar la oferta de asignaturas optativas, dado que las cuatro asignaturas que se ofrecen como tales se cursan obligatoriamente.
3. Se recomienda en cuanto a la coordinación que a nivel horizontal se evidencia en todas las asignaturas entre las modalidades presencial y semipresencial, debiendo evitarse, además, los solapamientos en algunas asignaturas.
4. Se recomienda revisar los contenidos de las asignaturas, ya que en algún caso no se corresponden con la carga de ECTS asignada.

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

Las actuaciones en respuesta a estas recomendaciones, que dependen directamente de la Comisión Interna de Garantía de Calidad de la Titulación, se resumen en los siguientes puntos:

- Revisar y actualizar las Guías Docentes.
- Revisar el plan de estudios (solapamientos y cargas ECTS de las diferentes materias).
- Modificar la memoria para reflejar las actualizaciones de las Guías Docentes.
- Monitorizar la implantación de la optatividad.
- Potenciar la coordinación horizontal, poniendo en contacto a los responsables de cada asignatura en ambas modalidades al comienzo del curso.
- Monitorizar las metodologías docentes y los mecanismos de evaluación consignados en las Guías Docentes de la modalidad semipresencial.

Todas estas actuaciones han sido puestas en prácticas y se recogen en las memorias de seguimiento anual y planes de mejora del grado aprobados en la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación (véase EV03.1, Informe Anual de Seguimiento Interno

y Propuestas y Seguimiento de Mejoras). Además, varias de las actuaciones recomendadas, como revisar el plan de estudio en cuanto a solapamientos y mejoras en la optatividad del plan, se resuelven con la actual adaptación del plan al RD 822/2021 que se está llevando a cabo en este momento.

Cabe remarcar que con fecha 20 de octubre de 2025 se ha realizado una modificación no sustancial del plan de estudio del grado indicando su adscripción al campo de estudio interdisciplinar (Informe favorable de la Fundación para el conocimiento Madrid+d a la Solicitud de Modificación de Plan de Estudios Oficial).

Actualmente, el grado CGIS se imparte de manera presencial en el campus Madrid-Centro sito en Plaza Manuel Becerra en Madrid. La doble titulación grado CGIS + grado de Administración de Empresas (ADE) se imparte igualmente en el mismo centro. El grado CGIS en modalidad semipresencial se combina actualmente con los grados de ADE, Marketing y Turismo, dando así lugar a 3 dobles titulaciones que se imparten a través del Aula Virtual de la URJC.

La URJC tiene un protocolo de elaboración de Guías Docentes

(https://www.urjc.es/images/Intranet/pdi/guias_docentes/Manual_Guias_Docentes.pdf) que establece la mecánica de asignación, elaboración y supervisión de las guías docentes tanto en modalidad presencial como semipresencial. Este protocolo establece además las condiciones en las que hay que atender la evaluación de los estudiantes que tengan autorizada la Dispensa Académica por los motivos de que se trate (laborales, de conciliación familiar, de salud, etc.), y a los estudiantes que tengan reconocida alguna discapacidad funcional, tras la valoración realizada por la Unidad de Personas con Discapacidad y Necesidades Educativas Especiales de la URJC (<https://www.urjc.es/principal-intranet/uad-discapacidad>).

Las Guías Docentes del grado GCIS (disponibles en el apartado de Guías Docentes de la URJC:

<https://servicios.urjc.es/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.

Por otro lado, el tamaño del grupo de alumnos de los diferentes cursos ha permitido y facilitado en todo momento desarrollar las diferentes actividades formativas planteadas en cada asignatura. 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.

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 cuanto al desarrollo, seguimiento y evaluación de los TFGs, la URJC recoge una normativa

(https://www.urjc.es/images/facultades/fcee/documentos/Fecha_Defensas_TFG/0.-_Reglamento_TFG_FCEE_rev_VICE_ORD_DOCENTE_DEF.pdf) y calendarios aprobados por la Junta de Facultad de la FCEE para la elaboración y defensa de TFGs. En la memoria verificada para el Grado CGIS se define un módulo formado por una única materia con nombre Trabajo Fin de Grado (TFG) al que corresponden 6 créditos ECTS. 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. La calificación se hace a la vista de la memoria del trabajo entregado y la calidad de la exposición pública oral. La valoración global sobre la realización de TFGs revela que los estudiantes están en general satisfechos con la asignatura de TFG (4,1 sobre 5 en modalidad presencial y 4,3 sobre 5 en modalidad semipresencial).

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 URJC (https://www.urjc.es/images/Empresa/practicas_externas/Practicas_Externas.pdf) 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 (4,7 sobre 5 en modalidad presencial y 4,3 sobre 5 en modalidad semipresencial) de los estudiantes sobre el programa de prácticas de la titulación.

El análisis de los indicadores de calidad respecto de la satisfacción global con el grado CGIS revela que los estudiantes están en general satisfechos con la titulación (4,1 sobre 5 para la modalidad presencial y 3,4 sobre 5 para la modalidad semipresencial).

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 FCEE, 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. De forma particular, el coordinador del Grado CGIS semipresencial, procura garantizar que los estudiantes puedan alcanzar las mismas competencias con independencia de la modalidad cursada (presencial o semipresencial). El Coordinador cuenta 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.

El grado de satisfacción de los estudiantes con el coordinador de grado durante el curso evaluado se ha valorado con una puntuación de 4,1 sobre 5 para en la modalidad presencial y con una puntuación de 4 sobre 5 para el caso de la modalidad semipresencial.

Respecto de la coordinación docente, 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 los 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 (véase EV02, Reunión Coordinación Profesores).

Tal como consta en el Informe de Coordinación Docente del curso evaluado la coordinación ha realizado una reunión de coordinación con los profesores responsables de asignaturas para comentar sobre el funcionamiento del curso y posibles incidencias que hayan podido surgir (véase EV02, Informe Coordinación Docente).

Dada la estrecha colaboración que se tiene en esta titulación con diferentes empresas y, también con la intención de mantener un contacto directo con el mundo laboral, desde su implantación este grado ha contado con un gran número de profesores asociados que se han 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:

- Coincidiendo con el comienzo del curso, se pone en contacto a los nuevos docentes con los profesores que ya forman parte del equipo docente y se les proporciona 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.

- 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.

- 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, una 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.

En cuanto a la coordinación vertical, esta se articula en base a la Comisión para la Garantía de la Calidad del Centro de la FCEE (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 para la Garantía de Calidad de la Titulación (CGCT) y la propia coordinación de la titulación. Para ello, la CGCT se reúne al menos 2 veces al año. Mas 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 (<https://servicios.urjc.es/pdi/grupos-investigacion/kybele-isse>). 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 facilidad este tipo de interacciones informales.

Finalmente, en cuanto a lo que atañe a la coordinación de las prácticas externas, existe la figura del tutor de prácticas externas, que tiene contacto directo con el servicio de prácticas externas de la URJC, canaliza y difunde las 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.

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 4,6 y 4,3 sobre 5 en el caso de la modalidad presencial y semipresencial.

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.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

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) - ADE (Presencial) (Vicálvaro): 10 plazas

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

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

El número de plazas ofertadas en los últimos cursos está publicado en el portal de transparencia de la web de la Universidad Rey Juan Carlos (<https://transparencia.urjc.es>).

En el listado de evidencias recoge una tabla con los datos de oferta y demanda del título, nota de corte, porcentaje de nuevo ingreso, estudiantes en primera opción y tasa de cobertura por cada uno de los títulos relativos a CGIS para el curso evaluado (2024-25 en relación con el curso 2023-24); (véase Evidencia Tabla_Datos de Oferta y Demanda CGIS).

En el curso 2024-25, los títulos de CGIS mantienen una buena capacidad de atracción y estabilidad, especialmente en el campus de Madrid, donde la nota de acceso se mantiene alta y prácticamente constante, reflejando un nivel académico sostenido.

Además, la cobertura de plazas sigue siendo superior al 100%, lo que confirma el interés por el grado y una adecuada adecuación entre oferta y matrícula.

Por su parte, la modalidad semipresencial muestra una evolución especialmente positiva, con una mejora clara en la cobertura de plazas (pasando a superar el 100%) y un incremento notable de estudiantes que eligen el grado en primera opción. En conjunto, ambos títulos consolidan su posicionamiento, con señales de ajuste y fortalecimiento en la demanda y en la adecuación entre las preferencias del alumnado y la oferta formativa.

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.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

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 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, 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://urjcx.urjc.es/courses/ingenieria-de-servicios/>). 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 valoran muy positivamente la información disponible sobre el Plan de Estudios en particular (4,1 sobre 5), sobre el Grado en general (4,2 sobre 5), y sobre la Web de la URJC (4 sobre 5).

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>) 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 en la modalidad presencial que asistió a las Jornadas de acogida el curso 2024-25 fue del 54% y la valoración de la utilidad de las Jornadas de acogida que hicieron fue positiva (4 sobre 5).

Criterio 3. SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC)

La institución dispone de un sistema interno de garantía de calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la mejora continua del título.

3.1. El SIGC 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 en el que se detallan los responsables del sistema de garantía de calidad de los títulos (véase EV03.1, Manual SIGC), 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. 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 la Calidad Centro (CGCC) es una comisión técnica creada por el Equipo de Gobierno de cada uno de los centros. Está encargada de la implantación y del seguimiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad a nivel de centro y vela por la viabilidad y coherencia de las propuestas de mejora desarrolladas por las diferentes comisiones de garantía de calidad de las titulaciones que se imparten en el mismo. Tiene responsabilidad sobre las tareas de planificación y seguimiento de las titulaciones oficiales de grado y máster que el centro tenga adscritas, garantizando el cumplimiento de los requisitos de garantía de calidad que deben cumplir dichas titulaciones. Además, la CGCC actúa como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, los objetivos, los planes, los programas, las responsabilidades y los logros de este sistema de calidad de arriba hacia abajo y, al contrario.

La CGCC se reúne, al menos, dos veces al año, tras ser convocada por su Presidente/-a. Durante el curso evaluado la dicha comisión se ha reunido 2 veces: la primera con el punto principal de Aprobación del Informe Anual de Calidad de la FCEE 2023-2024, y la segunda con el objetivo principal de revisar las acciones de mejora comprometidas en el Informe Anual de Calidad por Centro e información acerca de los avances en el proceso de modificación de los planes de estudio para adaptarlos al RD 822/2021. Ambas actas están disponibles en la web de calidad de la FCEE: <https://www.urjc.es/fcee/calidad-fcee>.

La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación (CGCT) Es una comisión técnica encargada de la implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad a nivel de titulación, así como de dar viabilidad y coherencia a las propuestas de mejora desarrolladas por la misma. La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación está compuesta por miembros que representan a todos sus grupos de interés. En la descripción de cada una de las comisiones se indica el número mínimo de participantes de cada uno de esos grupos, pudiéndose ampliar este en función de las necesidades que establezca cada título. En concreto la CGCT del grado CGIS tiene la siguiente composición: <https://www.urjc.es/universidad/calidad/624-ciencia-gestion-e-ingenieria-de-servicios#composicion-de-la-comision>.

La CGCT se reúne, al menos, dos veces al año, tras ser convocada por su Presidente/-a. Durante el curso evaluado la dicha comisión se ha reunido el día 18 de diciembre de 2024 con el objetivo principal de revisar las acciones de mejora comprometidas en el Informe Anual de Calidad con el objetivo de aprobar el Informe Anual de Seguimiento de la titulación del curso 2023/24, se volvió a reunir el día 14 de Julio de 2025 para tratar cuestiones relevantes del cierre de curso, estado del proceso de adaptación de la memoria de grado y la revisión del cumplimiento de acciones de mejora . (véase EV03.1. Actas ReuniónCGCT). La última reunión de seguimiento celebrada se realizó el día 20 de enero de 2026.

3.2. El SIGC 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.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

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 este informe, se aportan los datos que se han obtenido a partir de las encuestas elaboradas durante el curso académico 2024/25 para las diferentes modalidades del Grado CGIS conforme al mencionado Plan General de Recogida de Información incluyendo los porcentajes de participación en cada caso y, cuando la encuesta incluía alguna valoración global, su valor:

- Encuesta de Nuevos Alumnos (Presencial): 61,5% (35,6% antes)
- Encuesta de Nuevos Alumnos (Semipresencial): 61,5% (42,9% antes)
- Encuesta de Valoración Docente (Presencial): 65,4% (61,6% antes)
- Encuesta de Valoración Docente (Semipresencial): 62,4% (64,4% antes)
- Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con el Grado (Presencial): 40,5%; 4 sobre 5.
- Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con el Grado (Semipresencial): 71,4%; 3,5 sobre 5.
- Encuesta de Satisfacción de los Egresados del Grado (Presencial): 64%; 4,5 sobre 5.
- Encuesta de Inserción Laboral. Primer año (Presencial): 64%; Tasa de empleo: 93,8%.
- Encuesta de Inserción Laboral. Primer año (Semipresencial): 50%; Tasa de empleo: 100%.
- Encuesta de Causas de Abandono (Presencial): 75%. El 50% de estudiantes abandona por incompatibilidad con el trabajo.
- Encuesta de Causas de Abandono (Semipresencial): 81,8%. El 60% de estudiantes abandona por incompatibilidad con el trabajo.
- Encuesta de Satisfacción del Profesorado con el Grado (Presencial): 55,6%; 4,42 sobre 5.
- Encuesta de Satisfacción del Profesorado con el Grado (Semipresencial): 65%; 4,27 sobre 5.
- Encuesta de Satisfacción del Profesorado con el Campus y la Universidad (Presencial): 43,6%, 4 sobre 5.
- Encuesta de Satisfacción del Profesorado con el Campus y la Universidad (Semipresencial): 65,7%, 3,9 sobre 5.
- Encuesta de Satisfacción del Estudiante con el Programa de Movilidad. Alumnos salientes (Presencial): 83%; 4,8 sobre 5.
- Encuesta de Satisfacción del Estudiante con Prácticas Externas del Grado (Presencial): 100%; 4,7 sobre 5.
- Encuesta de Satisfacción del Estudiante con Prácticas Externas del Grado (Semipresencial): 90%; 4,3 sobre 5.

- Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con el Trabajo Fin de Grado (Presencial): 94,6%; 4,1 sobre 5.
- Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con el Trabajo Fin de Grado (Semipresencial): 90%; 4,3 sobre 5.
- Encuesta de Satisfacción de los Tutores con la Calidad del Trabajo Fin de Grado (Presencial): 100%, 3,7 sobre 5.
- Encuesta de Satisfacción de los Tutores con la Calidad del Trabajo Fin de Grado (Semipresencial): 96,6%, 3,7 sobre 5.
- Encuesta de Satisfacción del Personal de Administración y Servicios con la Universidad: 70%; 3,97 sobre 5.

Como se puede apreciar, en general los porcentajes de valoración son altos y las valoraciones positivas. Destaca positivamente que ha subido la participación de tutores externos y empleadores. Conviene resaltar que el feedback directo que desde la coordinación de la titulación y 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 reflexión a por parte de la CGCT que vuelca en la memoria de seguimiento (<https://www.urjc.es/universidad/calidad/624-ciencia-gestion-e-ingenieria-de-servicios#informe-de-resultados>) las conclusiones de este proceso de reflexión y propone una serie de acciones de mejora (<https://www.urjc.es/universidad/calidad/624-ciencia-gestion-e-ingenieria-de-servicios#acciones-de-mejora>), cuyo seguimiento es publicitado en la página web del título.

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.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Como se puede comprobar en el listado de profesorado del título (Informe Anual de Resultados de Titulaciones) el Grado CGIS ha contado con 45 profesores durante el curso 2024/25 en la modalidad presencial y 40 en la modalidad semipresencial, de los cuales el 51% y el 57% respetivamente 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 44% de la docencia en la modalidad presencial y el 42 % en la semipresencial.

Por categorías, destacan igualmente los profesores titulares de universidad (15% y 27%), profesores contratado doctor (8,8 % y 7,5%) La ratio entre PDI Funcionarios o PDI Laboral Indefinido y PDI No Permanente ronda el 47% en modalidad semipresencial y el 31% en modalidad presencial, lo cual se corresponde con el carácter novedoso de la titulación.

En cuanto a la capacidad docente del profesorado, basta mencionar que la plantilla docente acumula 128 y 117 tramos DOCENTIA reconocidos en el curso 2024/25 para modalidad presencial y semipresencial respectivamente. Además, su labor se ve reconocida por el hecho de que el 95,7% de los profesores reciben una valoración igual o superior a 3.5 en la modalidad semipresencial, y un 91% en la modalidad presencial, mientras que la valoración media de la labor del profesor es de 4,15 y 4,1 respectivamente.

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.

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.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

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.

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. La universidad ofrece y exige al profesorado de las titulaciones no presenciales una formación específica para impartir docencia a distancia. La URJC implantó un Programa de Formación para la Docencia en Entornos Virtuales, sin cuyo seguimiento y superación no es posible asumir la docencia de asignaturas en esta modalidad

(https://www.urjc.es/images/Biblioteca/Invetiga/Formacion/Plan_de_Formaci%C3%B3n_PERMANENTE_del_PDI_2022_2024.pdf).

Dicha formación incide tanto en aspectos tecnológicos y procedimentales como en los relativos a la didáctica y pedagogía de la educación superior en el ámbito de las enseñanzas híbridas y a distancia/online.

La URJC tiene implantado además un Plan de Formación del Personal Docente e Investigador (<https://eventos.urjc.es/formacion-pdi>) que es gestionado por el Centro de Innovación Digital de la URJC (CIED, <https://www.urjc.es/universidad/institutos-y-centros/1906-centro-de-innovacion-en-educacion-digital-urjc-online>), entre cuyas funciones está la realización de diagnósticos sobre las necesidades formativas del profesorado (<https://cied.urjc.es/formacion/pdi/plan-de-formacion-pdi#objetivos>).

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.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El Grado CGIS no tiene asignado Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) que se dedique específicamente al apoyo de la docencia de una titulación, si no que por el contrario el PTGAS 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 PTGAS, 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/>).

Los recursos, estructuras y soporte técnico de aprendizaje, de evaluación y de comunicación asignados a la enseñanza no presencial se concretan en la existencia, las actividades y los profesionales del equipo de URJC Online: <https://online.urjc.es/es/> y del Centro de Innovación en Educación Digital: <https://cied.urjc.es/>.

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 RRLL, facilita a sus estudiantes (también a su PDI e incluso su PTGAS) 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 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 disfrutaban los estudiantes del Grado CGIS son (y se están mostrando) más que adecuados para apoyarles y acompañarlos 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 PTGAS 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 (todos valores > 3.5 y cercanos al 4).

Sigue existiendo espacio de mejora en el grado de satisfacción de los profesores con las instalaciones e infraestructuras en lo que refiere al grado de satisfacción con las condiciones visuales, acústicas y ambientales de las aulas (3,8 sobre 5). Sin embargo, cabe mencionar que esta importante necesidad de mejora ya ha sido comentada en reuniones anteriores con la FCEE por lo que se perfila como una clara acción de mejora.

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: 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>.

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 FCEE. 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.

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. En el apartado 5.1 se enumeran algunas de estas mejoras. A continuación se enumeran algunas:

- 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.

Se observa margen de mejora en las valoraciones recogidas respecto al nivel de satisfacción global de los estudiantes con los espacios de docencia y estudio durante el curso evaluado es de 3,97 sobre 5.

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.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

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.

Cabe mencionar en este punto la obtención del Sello Internacional de Calidad ENPHI por parte de este grado durante el curso 2022/23, único grado por el momento en obtener este sello "Sin prescripciones" por parte de la URJC. Todos los aspectos evaluados en este punto, así como resultados de aprendizajes obtenidos a través de la enseñanza en modalidad semipresencial, son evaluados a través de este sello de calidad de ANECA. Sin duda la obtención del mismo es una garantía de la calidad de la enseñanza y los recursos, infraestructura, materiales didácticos, etc. por parte de este grado.

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.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Este grado no ha recibido ninguna recomendación al respecto del Personal de Administración y Servicios, sus actividades formativas, recursos material o servicios de apoyo. Además, cabe mencionar que este es un punto también evaluado en el Sello ENPHI concedido donde tampoco se ha indicado ninguna recomendación al respecto.

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.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

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, teniendo en cuenta en casos el cambio 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 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.

Nuevamente, y respecto a la enseñanza en modalidad semipresencial, cabe mencionar aquí que obtención del sello ENPHI cuya evaluación abarca principalmente los resultados de aprendizajes y cuyo objetivo es "avaluar que el programa de grado o master evaluado sigue los estándares definidos de acuerdo con los principios de calidad, relevancia, transparencia, reconocimiento y movilidad contemplados en el Espacio Europeo de Educación Superior".

En cuanto al seguimiento y evaluación de los TFGs, tal como se ha comentado antes, la URJC recoge una normativa (https://www.urjc.es/images/facultades/fcee/documentos/Fecha_Defensas_TFG/0.-_Reglamento_TFG_FCEE_rev_VICE_ORD_DOCENTE_DEF.pdf) y calendarios aprobados por la Junta de Facultad de la FCEE para la elaboración y defensa de TFGs. En la memoria verificada para el Grado CGIS se define un módulo formado por una única materia con nombre Trabajo Fin de Grado (TFG) al que corresponden 6 créditos ECTS. 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. La valoración global sobre la realización de TFGs revela que los estudiantes están en general satisfechos con la asignatura de TFG (4,1 sobre 5 en modalidad presencial y 4,3 sobre 5 en modalidad semipresencial).

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 URJC (https://www.urjc.es/images/Empresa/practicas_externas/Practicas_Externas.pdf) 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 (4,7 sobre 5 en modalidad presencial y 4,3 sobre 5 en modalidad semipresencial) de los estudiantes sobre el programa de prácticas de la titulación (ver Informes de Indicadores del grado).

El análisis de los indicadores de calidad respecto de la satisfacción global con el grado CGIS revela que los estudiantes están en general satisfechos con la titulación (4,1 sobre 5 para la modalidad presencial y 3,4 sobre 5 para la modalidad semipresencial). En cuanto a la adquisición de resultados de aprendizaje y competencias, cabe remarcar que tanto las encuestas de valoración a los egresados como las valoraciones docentes muestran la satisfacción de los estudiantes con respecto a esta directriz, tal y como se ha mencionado con anterioridad en este informe. Se resumen a continuación a los indicadores de satisfacción más relevantes al respecto:

- Los egresados valoran la satisfacción con los conocimientos adquiridos y competencias desarrolladas en 4 sobre 5 (en presencial) y 4,75 sobre 5 (en semipresencial).
- Los egresados valoran de forma global la formación proporcionada por la URJC en 3,8 sobre 5 (en presencial) y 4,5 sobre 5 (en semipresencial).
- Los egresados valoran la utilidad del título universitario para acceder al mercado de trabajo en 4,6 sobre 5 (en presencial) y 4,75 sobre 5 (en semipresencial).
- Los estudiantes valoran el grado de afinidad de las prácticas con los estudios cursados en 4,17 sobre 5 (en presencial) y 3,9 sobre 5 (en semipresencial).
- Los estudiantes valoran el grado de satisfacción con las competencias profesionales adquiridas o desarrolladas durante las prácticas en 4,75 sobre 5 (en presencial) y 4 sobre 5 (en semipresencial).

6.2. 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.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El listado de evidencias presentadas recoge una tabla en la que se resumen los datos e indicadores cuantitativos y tasas del grado CGIS (véase Evidencia Tabla_Datos Indicadores CGIS).

A juicio de la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación del grado, todos los indicadores siguen siendo positivos y respaldan la tarea de gestión del título.

El Porcentaje de Cobertura supera el 100% desde el curso 2022/23 lo que confirma el equilibrio entre oferta y demanda y el sostenido interés del estudiantado. Además, el número de estudiantes de nuevo ingreso se mantiene en niveles altos, en línea con los cursos anteriores, reforzando la estabilidad del título.

La Tasa de Eficiencia se estabiliza en valores superiores al 80%, revelan que, al menos hasta la fecha, los estudiantes acceden en general de manera satisfactoria al número de créditos en los que debe matricularse acorde su curso.

La Tasa de Graduación refleja que el 55% de los estudiantes que ingresaron en el curso 2019/20 se han graduado en el plazo óptimo previsto de 5 años (4 años para finalizar los estudios + 1 año).

La Tasa de Rendimiento se mantiene estable en el tiempo en valores en torno al 80%, destaca la mejora del rendimiento del curso 24-25 (82,42%), alcanzando uno de los valores más altos de la serie.

En conjunto, puede decirse que el grado muestra un funcionamiento sólido y en mejora continua, con buenos resultados académicos y una demanda bien ajustada a la oferta.

6.3. 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: La satisfacción de los distintos grupos de interés con el grado CGIS es, en general, como ya se ha venido comentando a lo largo de este informe, bastante satisfactoria.

Comenzando por los nuevos estudiantes cabe mencionar que presentan una distribución de género muy equilibrada, en torno al 60% hombres y 40% mujeres en ambas modalidades. Estos indicadores se entienden como excelentes y muy destacables para una titulación con cierto perfil STEM como esta.

Se observa un alto grado de satisfacción con el proceso de matriculación (3,9 sobre 5) y particularmente con la información disponible sobre el grado (4,1 sobre 5). En general hay que destacar que los nuevos estudiantes tienen este curso una opinión sobre la URJC de 3,8 sobre 5.

Sube ligeramente este curso el porcentaje nuevos estudiantes han acudido a las Jornadas de Acogida (54% vs 50% en 23/24).

Se comprueba que el esfuerzo de difusión continuado va dando sus frutos y los estudiantes de nuevo ingreso llegan a la titulación con una idea más clara de lo que podría darles (Grado de conocimiento de las salidas profesionales de la titulación: 24/25: 3,54; 23/24: 3,63; 22/23: 3,59; 21/22: 2,88) En cualquier caso, hay margen de mejora al respecto.

La satisfacción global de los estudiantes con la organización del grado en la modalidad presencial ha bajado en el último año aunque, ante la inminente adaptación del plan de estudios del grado no parece ser un indicador a monitorizar (24/25: 3,1; 23/24: 3,5; 22/23: 4). En la semipresencial sin embargo, los valores han subido: (24/25: 4,1, 23/24: 3,7; 22/23: 3,67).

El Aula Virtual sigue alcanzando igualmente una valoración alta (24/25: 4,11; 23/24: 4; 22/23: 3,67; 21/22: 4,20; 20/21: 3,58) y suben ligeramente los valores en cuanto a la información disponible en la web de la universidad (24/25: 4; 23/24: 3,8; antes: 3,78; 3,79; 3,10).

En cuanto a los niveles de satisfacción con la coordinación de la titulación, en todos los casos se alcanzan valores superiores al 3 y con una tendencia al alza en el último curso en modalidad Presencial: 24/24: 4,1; 23/24: 3,87; 22/23: 3,63); en Semipresencial: 24/25: 4; 23/24: 4,75; 22/23: 4; 21/22: 3,40; 20/21: 2,5; 19/20:3,00.

Finalmente, en lo que compete a esta comisión, cabe destacar que la valoración global de la titulación (4,1 sobre 5), sigue siendo sensiblemente superior a la del centro (4) en el caso de la modalidad presencial. En el caso de la semipresencial, es ligeramente superior la valoración del centro (Titulación: 3,4; Centro: 3,6).

Un comentario general que aplica a los indicadores que se agrupan en el epígrafe SG.A (satisfacción de los estudiantes con el grado) es que el descenso generalizado que se detectó el curso 20/21, muy probablemente debido al efecto adverso de la pandemia, han sido corregidos al alza durante el curso pasado. Entendemos que los niveles de satisfacción de los estudiantes respecto a su experiencia con la titulación han vuelto a los valores habituales, que son, en general, muy buenos.

Respecto a la satisfacción del profesorado con el grado hay que destacar que los valores son bastante altos en presencial (24/25: 4,4; 23/24: 4,1; 22/23: 4,24) y semipresencial (24/25: 4,3; 23/24: 4,22; 22/23). También destacan los valores en cuanto a la satisfacción con las acciones de actualización y mejora docente llevadas a cabo por la Universidad (4,4 y 4,26 sobre 5 respectivamente en presencial y semipresencial). Ambos valores suben respecto del curso anterior.

En general destacan las valoraciones tanto en la organización del plan de estudios (4,52 y 4,2 sobre 5 en modalidad presencial y semipresencial respectivamente) y la satisfacción global con la organización de la enseñanza (4,6 y 4,4 sobre 5) en modalidad presencial y semipresencial respectivamente. Todos estos valores suben con respecto al año anterior.

Varios indicadores respecto de los Egresados se han analizado en el punto 6.1 de este criterio. Todos los indicadores son sin duda muy positivos (> 4) destacando especialmente la utilidad del título para acceder al mercado de trabajo (en presencial 24/25: 4,6; 23/24: 4,38; 22/23: 4,36).

Finalmente, en cuanto a la satisfacción del Personal de Administración y Servicios hay que destacar que en todo lo relacionado con la institución es, en general, alta: Instalaciones e infraestructuras 4,0 en valor promedio, Recursos informáticos y tecnológicos 4,1 en promedio, Servicios y procedimientos 3,8 en promedio; Relación con otros colectivos 4,0 en promedio, Funciones encomendadas 4,0 y Servicios de la universidad: 3,97.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Todos los indicadores respecto de la trayectoria laboral durante el primer año son muy positivos en este punto: el 100% de los egresados han trabajado desde la graduación (96% en 22/23; 80% en 21/22; 80,8% en 20/21) este valor es del 80% en el caso de la modalidad semipresencial. Por otro lado, tiempo medio hasta conseguir un empleo es de 1,13 meses.

Además, el 100% de los egresados trabajan en un rol adecuado a su formación universitaria y muestran unos elevados niveles de satisfacción global con el primer empleo (4,04 de 5), aún en el complicado contexto actual para la inserción laboral de los jóvenes.

Más allá de estos indicadores cuantitativos, desde la coordinación se mantiene contacto directo y casi permanente con varios de los egresados. Todos ellos nos trasladan su satisfacción con los estudios cursados en general, pero sobre todo con las capacidades y competencias adquiridas y su desarrollo profesional. De hecho, es tal el vínculo con los egresados que algunos de ellos participan ya en las Jornadas de Prácticas en Empresa que se organizan desde el grado, contando a los estudiantes su experiencia y las posibilidades de inserción laboral que existen para ellos en las empresas en las que ya están trabajando (Noticia sobre las jornadas 20/21 en la web de la URJC: <https://www.urjc.es/todas-las-noticias-de-actualidad/6117-una-jornada-reune-a-grandes-empresas-y-alumnado-de-ingenieria-de-servicios>). Durante el curso 22/23 se ha realizado también la Jornada en Ingeniería de Servicios cuyo objetivo fue dar a conocer y difundir el rol del Ingeniero de Servicios como disciplina generadora de valor en nuestra sociedad. Se contó con un panel de expertos de empresas y profesores del grado que discutieron a cerca del perfil del Ingeniero de Servicios y su papel en la empresa en el Siglo XXI, así como la necesidad de formación de este tipo de profesional. Alumnos y exalumnos participaron en distintas mesas redondas compartiendo sus experiencias como actores principales de esta formación que tan buena acogida está teniendo en nuestra sociedad.

(https://mcusercontent.com/34aa5f7b9420e48b6d7c33383/files/bc4e27af-9976-dafa-7c8d-65ac46b8c170/JISE_Agenda_20230314.pdf).

Más relevante aún resultan los niveles de satisfacción que, de manera informal, nos han venido trasladando sus empleadores, que hacen especial hincapié en las ventajas que la formación transdisciplinar de estos egresados ha traído durante su incorporación al mercado laboral. Estas opiniones subjetivas se ven, de algún modo, refrendadas por el dato objetivo que representa la variedad de empresas en las que estos egresados se están empleando. Como se puede comprobar en el listado de egresados que se mantiene desde la coordinación de la titulación. No sólo estas empresas se ubican en diferentes áreas del sector servicios, sino que además estos egresados asumen diferentes roles y responsabilidades en las instituciones que les emplean.

Respecto a la trayectoria laboral al segundo año, la empleabilidad se mantiene en valores alto y similares al curso anterior (24/25; 92%; 23/24: 100%; 22/23: 95.7%; 21/22: 95.8%), con una satisfacción global que alcanza valores de 4,35 si se trata de la satisfacción con la estabilidad del empleo. Creemos que estos valores evidencian el nivel de satisfacción de los egresados con la titulación, que aumenta a medida que van madurando profesionalmente, siendo cada vez más conscientes de las ventajas y puntos fuertes de la formación que han recibido.
