

**Sistema de garantía interna de calidad de los títulos oficiales de TAI –  
Escuela Universitaria de Artes y Espectáculos, y Universidad Rey Juan  
Carlos**

**Madrid, 22 de enero de 2015**

## Índice

1. Política de Calidad
  - 1.1. Objetivos de calidad
2. Organización y responsables del sistema
  - 2.1. Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos (CC-URJC)
  - 2.2. Comité de Garantía de Calidad de la Escuela Universitaria TAI (CGCE-TAI)
  - 2.3. Coordinador/a de Calidad de la Escuela TAI
  - 2.4. Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación (CGCT)
  - 2.5. Defensor Universitario
3. Normas de funcionamiento
  - 3.1. Comité de Garantía de Calidad, CGCE-TAI
  - 3.2. Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación, CGCT
4. Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado
  - 4.1. Calidad de los planes de estudio y los resultados de aprendizaje
  - 4.2. Calidad del profesorado
  - 4.3. Mecanismos y procedimientos que garantizan la mejora del Plan de Estudios
    - 4.3.1. Plan General para la recogida de información (PGRI)
    - 4.3.2. Indicadores de resultados de aprendizaje
    - 4.3.3. Criterios para la suspensión de un título
    - 4.4. Mecanismos de publicación de información del plan de estudios
5. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas
6. Procedimiento de análisis de la inserción laboral de los egresados y la satisfacción con la formación recibida
  - 6.1. Satisfacción con la formación recibida
7. Análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados en las titulaciones
  - 7.1. Sugerencias y reclamaciones

## 1. Política de Calidad

La Escuela Universitaria de Artes y Espectáculos, TAI, como institución privada de educación superior, al servicio de la sociedad, que genera y trasmite conocimiento mediante la docencia, la práctica y la investigación, y enfocada a la formación integral de las artes, desde su inicio ha sido consciente de la importancia de desarrollar su política de calidad para alcanzar la excelencia. Sin duda, para conseguirlo, es imprescindible la mejora continua de la docencia y de los servicios que ofrece a los estudiantes.

La Escuela Universitaria de Artes y Espectáculos, TAI está implicada en el desarrollo de su actividad según principios de calidad que le permiten ofrecer un mejor servicio a la sociedad en general, y a los miembros de la comunidad educativa en particular.

La Escuela Universitaria de Artes y Espectáculos, TAI persigue alcanzar una docencia de calidad, que ofrezca una formación integral y crítica a los estudiantes, así como la adecuación de sus titulaciones a las necesidades de la sociedad, en especial en el ámbito artístico multidisciplinar. Para ello, implica a todo su colectivo docente para que velen por la calidad de la docencia que se imparte, proporciona formación a los profesores y personal de apoyo al estudiante y les involucra en los objetivos de la Escuela.

Asimismo, la Escuela Universitaria de Artes y Espectáculos, TAI no olvida que la calidad en su servicio a la sociedad necesita de un personal de administración y servicios comprometido con la calidad, en constante formación y preocupados por la gestión.

Como parte fundamental de su política de calidad, la Escuela se propone realizar los esfuerzos necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas razonables de sus grupos de interés, estudiantes, personal docente, personal de administración y servicios, y la Sociedad en general, por lo que se compromete a utilizar los recursos que tenga a su disposición, dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

Por ello, establece las siguientes directrices generales que constituyen la Política de Calidad de la Escuela:

- Consolidar unos niveles de calidad que permitan a esta Escuela competir con las mejores.
- Conseguir la verificación y posterior acreditación de todas las titulaciones propuestas, de grados y postgrados, por parte de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y la Fundación Madrid+d.
- Estructurar y potenciar un sistema de garantía de calidad en torno a una Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela, en la que estén representados todos los grupos de interés, internos y externos.
- Asegurar que la Política de Calidad es comunicada y conocida por todos los grupos de interés de la Escuela.
- Asegurar que el Sistema de Garantía de Calidad se mantiene efectivo y es controlado y revisado de forma periódica.
- Procurar un compromiso de mejora continua como norma de conducta y proponer acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- Proporcionar una formación continua, en materia de calidad, adecuada a los profesionales de la comunidad universitaria.

### 1.1. Objetivos de calidad

Como parte de su Política de Calidad, TAI se propone alcanzar los Objetivos de Calidad que se indican a continuación.

- Implantar un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) en cada una de las diferentes Titulaciones que permita alcanzar y garantizar un nivel de calidad que asegure su acreditación, mediante la revisión permanente de los indicadores disponibles sobre las mismas y la puesta en marcha de acciones de mejora.
- Crear una Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela, para facilitar el desarrollo del SGIC de sus titulaciones y centralizar la recogida de las sugerencias y propuestas de actuación o planes de mejora planteados por los grupos de interés de la Institución.
- Favorecer la mejora continua de las Titulaciones impartidas, garantizando un nivel de calidad que asegure su acreditación, mediante la revisión permanente de los indicadores disponibles sobre las mismas y la puesta en marcha de acciones de mejora.
- Establecer acciones encaminadas a la recogida de información, su análisis y evaluación para la mejora continua.
- Mantener permanentemente informada a la Comunidad Universitaria y a la Sociedad de sus actuaciones en materia de Calidad, consolidando una cultura de la calidad en la Escuela.

## **2. Organización y responsables del sistema**

El máximo órgano encargado del control de la calidad de la Escuela Universitaria de Artes y Espectáculos, TAI es el Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos (URJC). Este comité se apoya en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela (CGCE), encabezados por la Dirección del centro que a su vez preside el Comité de Calidad.

A continuación se muestran los responsables del Sistema de Garantía de Calidad, su composición, funciones y normas de funcionamiento. Es destacable que todos los grupos de interés de la Escuela tienen su representación en cada uno de los órganos con responsabilidad en el sistema de garantía de calidad del plan de estudios.

### **2.1. Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos (CC-URJC).**

Esta Comisión fue creada el 8 de mayo de 2009 y es responsable de la puesta en marcha del sistema de garantía de calidad para la Universidad en su conjunto, y de sus centros en particular. La composición de los 16 miembros del CC-URJC es la siguiente:

- El Vicerrector de Ordenación Académica, que actúa como presidente.
- El Secretario General de la Universidad, que actúa como secretario
- El Vicerrector de Alumnos
- El Vicerrector de Investigación
- La Vicerrectora de Títulos Propios y Posgrado
- Los Decanos y Directores de los centros (FCJS, ESCET, ETSII, Turismo, Comunicación, ETSIT, Salud)
- El Gerente de la Universidad
- El representante de los alumnos en el Consejo Social
- Un representante del Consejo Social.
- Coordinador/a del Sistema de Garantía de Calidad

### Funciones del Comité de Calidad:

- a) Fijar la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad de la Universidad, y fijar las directrices que deberán cumplir las políticas de calidad de los centros pertenecientes a la Universidad.
- b) Realizar el seguimiento y control de la ejecución de la Política de Calidad y de los Objetivos de Calidad, velando por la disponibilidad de recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de calidad.
- c) Adoptar las medidas necesarias para que la Política de Calidad de la Universidad y sus Objetivos y acciones sean conocidos por todos los miembros de la comunidad universitaria, así como adoptar medidas para estimular y formar a la comunidad universitaria en la cultura de la calidad.
- d) Establecer y aprobar el plan general de recogida de información, especialmente la planificación de la realización de encuestas y el establecimiento de un catálogo de indicadores de calidad acorde con los criterios ANECA, apoyado por el Centro Universitario de Estudios Sociales Aplicados (CUESA).
- e) Evaluar los resultados y las propuestas de mejora incluidas en los informes anuales realizados por la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación y, en consecuencia, adoptar las medidas necesarias para llevar a cabo aquellas propuestas de mejora que se consideren oportunas.

### **2. 2. Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela Universitaria de Artes y Espectáculos, TAI (CGCE-TAI).**

Es una comisión técnica creada por la Escuela encargada de la implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), así como de la viabilidad y coherencia de las propuestas de mejora desarrolladas por las diferentes Comisiones de Garantía de Calidad de las Titulaciones que se impartan en la misma. Participa en las tareas de planificación y seguimiento de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de las Titulaciones oficiales de Grado, garantizando el cumplimiento de los requisitos de garantía de calidad a la que deben obedecer los nuevos estudios. Además, la Comisión actúa como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema de calidad.

La Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela está compuesta por miembros que representan a todos los grupos de interés de la Escuela. Presidida por la Dirección de Desarrollo de la Escuela, forman parte de ella, un coordinador/a de calidad nombrado por la Dirección, el Director de Ordenación Académica, los Directores de las titulaciones (como representantes del personal docente), un representante del personal de servicios, el delegado de alumnos de la Escuela, representando a los estudiantes y dos expertos externos, representando a los empleadores y la sociedad.

Las funciones de la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela son:

- a) Planificar las actuaciones a desarrollar, de acuerdo con los Estatutos de la Escuela y dentro del marco de la Política y Objetivos de Calidad de Escuela, dirigidas hacia la implantación y seguimiento de un SGIC en el Centro. Asegurar la implantación de las actuaciones acordadas y establecer las medidas necesarias para su control.
- b) Adoptar las medidas necesarias para comunicar a todos los grupos de interés del Centro la Política, Objetivos y actuaciones de Calidad acordadas.

- c) Proponer a la Dirección de la Escuela y a la Dirección de Ordenación Académica y Desarrollo, las modificaciones en la Política y Objetivos de Calidad.
- d) Proponer a la Dirección de la Escuela y a la Dirección de Ordenación Académica y Desarrollo la aprobación de planes de mejora (PM) y el nombramiento de Grupos de Mejora, sobre la base, de las propuestas que reciba de la Comisión de Garantía de Calidad de las Titulaciones impartidas del Centro, de las sugerencias, quejas o reclamaciones recibidas de cualquier miembro de la Escuela, así como de las encuestas realizadas y de los indicadores de calidad.
- e) Planificar y supervisar la realización de las acciones formativas que en materia de garantía de calidad procedan en cada momento orientadas a todos los miembros del Centro.

### 2.3. Comité de Garantía de Calidad de la Titulación (CGCT)

Es nombrado por la Escuela y su composición es la siguiente:

- El Coordinador de Calidad del Centro, que actúa como presidente.
- El responsable del PAS, que actúa como secretario.
- El Director del Grado y dos profesores de los departamentos asociados a la titulación.
- Un representante de los alumnos del Grado.
- El Coordinador académico de la de Titulación.

El CGCT, como responsable de la garantía de la calidad de la titulación, tiene asignadas, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Supervisar la aplicación de los planes de estudio, en particular la impartición de los contenidos, la realización de las distintas acciones formativas propuestas y la evaluación de contenidos y competencias.
- b) Apoyar en la organización de la ordenación académica de cada curso.
- c) Apoyar la realización de las guías docentes de las asignaturas del plan de estudios antes del comienzo de cada curso, constatando que dichas guías aseguren la adquisición de competencias propuestas por la asignatura en el plan de estudios.
- d) Comprobar que las guías docentes de las asignaturas están publicadas antes de que comience el curso académico.
- e) Decidir, del catálogo de indicadores de calidad propuestos por el Comité de Calidad de la Escuela, cuáles van a ser utilizados para asegurar la calidad de la titulación, incluyendo como mínimo, aquellos requeridos por ANECA en el proceso de verificación de la titulación.
- f) Analizar la información derivada de los indicadores de calidad establecidos para la titulación y realizar al menos un informe, coincidiendo con el final del curso académico (junio), que incluya planes de mejora si así lo indicasen los resultados, que serán elevados al Comité de Calidad.
- g) Supervisar las acciones de mejora propuestas, una vez que hayan sido aceptadas por Consejo de Gobierno, en relación al plan de estudios.
- h) Proponer, si fuese necesario, reformas en los planes de estudios, para su consideración por la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela y la Dirección de la Escuela.

El coordinador de calidad, nombrado por la Dirección de la Escuela será responsable de informar sobre todas las cuestiones de su competencia y de someter a consideración propuestas en relación con cualesquiera que sean las decisiones a adoptar.

#### **Funcionamiento de los Comités de Garantía de Calidad de la Titulación:**

El Comité de Garantía de Calidad de la Titulación se reúne, al menos, dos veces al año, tras ser convocado por su Presidente.

El orden del día de las reuniones será establecido por su Presidente y se adjuntará a la convocatoria que envíe el Secretario. El Presidente deberá admitir para su inclusión en el orden del día las propuestas razonadas de sus miembros, formuladas por escrito con la suficiente antelación respecto a la fecha de la reunión.

De las sesiones, el Secretario levantará acta que enviará a todos los componentes del Comité, que dispondrán de una semana para proponer correcciones. En caso contrario se considerará aprobada y se comunicará a todos los grupos de interés de la Escuela.

El Comité de Garantía de Calidad de la Titulación adoptará sus decisiones por voto mayoritario de sus miembros, decidiendo el voto de calidad del Presidente en caso de empate. La implementación final de las decisiones adoptadas por el Comité tendrá que recibir el VºBº definitivo por parte de la Dirección de la Escuela.

Para que el Comité de Garantía de Calidad de la Titulación pueda constituirse y adoptar resoluciones válidamente se requerirá la presencia de al menos la mayoría absoluta de sus miembros en primera convocatoria, y de al menos un tercio de ellos en segunda. Entre ambas convocatorias deberá transcurrir un plazo mínimo de una media hora.

Los miembros del Comité observarán la debida reserva con respecto a todas las informaciones y debates que no deban hacerse públicos en aplicación de la normativa vigente o por acuerdo, tomado al efecto, por la propia Comisión. Para todo lo no previsto en estas normas, se aplicará con carácter supletorio el Reglamento de la Junta de Facultad y la Ley 30 / 1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

#### **2.4. Coordinador/a de Calidad de la Escuela TAI**

Es nombrado por la Dirección de la Escuela, para ayudar en las tareas de diseño e implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela. Entre sus responsabilidades están:

- a) Asegurarse de que se crea un Comité de Garantía de Calidad de la Titulación (CGCT) para cada Nueva Titulación verificada y acreditada por ANECA y puesta en marcha por el Centro. Deberá crearse en un plazo máximo de 3 meses desde la fecha de aprobación de implantación por la Comunidad de Madrid.
- b) Asegurarse que el Comité de Garantía de Calidad de la Titulación define unos objetivos de calidad acordes con los definidos por la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela y por la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad.
- c) Dar apoyo a la CGCE-TAI para dar a conocer el Sistema de Garantía de Calidad del Centro a los distintos miembros de la comunidad universitaria.
- d) Como secretario/a de la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela, reúne al menos dos veces al año a las Comisiones de Calidad de cada titulación, coincidiendo con la finalización del curso y antes del comienzo del siguiente curso. Anualmente, esta Comisión realizará un informe con los resultados de la titulación y las propuestas de mejora, que será entregado al Coordinador de Calidad.
- e) Realiza un informe anual que recoge de forma resumida los informes anuales de las distintas CGCT, que incluye los resultados obtenidos en los indicadores de calidad y las propuestas de planes de mejora.

- f) Asimismo, debe asegurarse de que la CGCT realiza los planes de mejora en las titulaciones, una vez hayan sido aprobados por la Dirección de Ordenación Académica y Desarrollo, y enviadas y aprobadas por el Comité de Calidad de la Escuela y la Dirección General en última instancia.
- g) Asegurarse de que la información actualizada de cada titulación está publicada en la página web del centro antes del comienzo del curso académico.

## 2.5. Defensor Universitario

Dentro de los mecanismos establecidos para atender las sugerencias y reclamaciones se destaca la figura del Defensor Universitario, establecida en el artículo 161 de los Estatutos de la Universidad Rey Juan Carlos, que es el órgano encargado de defender y garantizar los derechos y libertades de los miembros de toda la Comunidad Universitaria (alumnos, personal de administración y servicios y profesores), a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de los órganos, colegiados y unipersonales, de la Universidad.

La elección, funciones y procedimientos del Defensor Universitario de la comunidad educativa de TAI se inspiran en el Reglamento de la URJC, aprobado por el Claustro de la Universidad el 16 de junio de 2004.

- El Defensor Universitario se encarga de defender y garantizar los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria. Su finalidad fundamental es contribuir al buen funcionamiento y a la mejora de la calidad de la Escuela.
- No estará sometido a mandato imperativo alguno y actuará con plena autonomía e independencia.
- Su actividad se pone en marcha una vez los implicados no estén de acuerdo con la resolución realizada por Ordenación Académica.
- Será nombrado por la Dirección de la Escuela entre los miembros de la Comunidad Universitaria.
- Su funcionamiento se regula en un reglamento aprobado por la Dirección de la Escuela.
- El Defensor Universitario actúa de oficio o a instancia de parte y después de que Ordenación Académica haya mediado en la resolución del conflicto.
- Anualmente, al comienzo de cada curso académico, el Defensor Universitario presentará a la Dirección una Memoria de las actividades desarrolladas durante el curso anterior, en la que se recogerán las recomendaciones y sugerencias para mejorar la calidad y el funcionamiento de la Universidad.
- Las observaciones, reclamaciones y quejas ante el Defensor Universitario podrán ser presentadas por cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, a título individual o colectivo, sea persona natural o jurídica, siempre que invoque o justifique un interés legítimo.
- Su funcionamiento se describe en el documento sobre el Reglamento del Defensor Universitario de la Escuela TAI.

## 3. Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

### 3.1 Evaluación de la calidad de los planes de estudio y los resultados de aprendizaje

Objeto: Establecer los procedimientos para la recogida y análisis de la información relevante referida a la calidad del plan de estudios y de los resultados del aprendizaje, de acuerdo con los requisitos



genéricos y específicos establecidos, así como indicar el modo en que se utilizará la información para la revisión y mejora continua de la enseñanza.

Responsables: el CGCT, el coordinador/a de calidad de la Escuela y la CGCE-TAI, según se ha establecido en las funciones de cada uno.

Indicadores, control y evaluación: se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- a) Resultados de los estudiantes: créditos matriculados y créditos superados por asignatura y titulación, tasa de eficiencia, graduación y abandono, duración media de los estudios, perfil de ingreso, pruebas de admisión y causas de abandono.
- b) Indicador de adquisición de competencias (trabajos de los estudiantes y TFG).
- c) Encuestas de satisfacción de los estudiantes respecto de la titulación:
  - una encuestas por asignatura / año.
  - una encuesta a la finalización del Grado.

Descripción:

El CGCT elabora una propuesta de indicadores para la titulación, dentro de los mínimos especificados por la CGCE-TAI y que cubran al menos los tres tipos de indicadores especificados (resultados de los estudiantes, adquisición de competencias y satisfacción de los estudiantes respecto a la titulación).

Una vez aprobada por la CGCE-TAI la propuesta de los indicadores, se establecerá el plan de recogida de información, que será aplicado por el Coordinador de Titulación.

El Coordinador de Titulación llevará a cabo las encuestas, previo modelo aportado por el Coordinador de calidad y presentará el informe para que sea analizado y valorado por la Dirección de Ordenación Académica.

El CGCT finalizará el curso académico con un informe de resultados y con propuestas de mejora, si las hubiera, para el siguiente curso. Este informe será recopilado por el Coordinador/a de Calidad de la Escuela para que sea aprobado por la CGCE-TAI y posteriormente por la Dirección de la Escuela. La Escuela hará públicos los resultados a través de su página web.

Los resultados que pueden ser objeto de medición y análisis son:

- Resultados del aprendizaje.
- Resultados de la inserción laboral
- Satisfacción de los grupos de interés (alumnos, profesores, PAS, empresarios...)
- Diagnóstico de necesidades de grupos de interés relativos a la calidad de las enseñanzas.

#### **4.2. Evaluación de la calidad del profesorado**

Objeto: establecer los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre el profesorado que permitan contrastar las competencias del profesorado asociado al plan de estudios, que tiene la formación adecuada para conseguir los objetivos del plan de estudios y que está implicado en las actividades de desarrollo profesional, investigación y formación que repercuten en el plan de estudios.

Responsables: el CGCT, el coordinador/a de calidad del centro, la CGCE-TAI y el CC, según se ha establecido en las funciones de cada uno. Además, la Dirección de la Escuela es la responsable de aprobar la normativa de contratación, reconocimiento, evaluación y promoción del profesorado.

Indicadores, control y evaluación: los indicadores para el control de la calidad del profesorado serán los siguientes:

- a) Encuesta de satisfacción de los estudiantes en relación al profesorado (valoración docente). La información detallada de esta Encuesta se encuentra en el Plan General de Recogida de Información.
- b) Participación en festivales, concursos, actuaciones y eventos artísticos de carácter nacional e internacional.
- c) Colaboraciones, publicaciones, premios y críticas del sector artístico.
- d) Informe de resultados de participación en el Programa Propio de Formación.

Descripción: El coordinador de calidad dispondrá de los indicadores relativos a la enseñanza y la valoración docente de los profesores implicados en su titulación entre los meses de mayo-junio de cada curso académico. En Ordenación Académica se analizarán los resultados y, si fuese necesario, se plantearían planes de mejora en relación a la enseñanza y el profesorado de la titulación, que se plasmará en un Informe. En el caso de que existan planes de mejora, deberán enviarse al Comité de Calidad de la Escuela para que sea tenido en cuenta para la modificación y revisión de sus objetivos de calidad. El CGCT deberá asegurarse de que se llevan a cabo los planes de mejora en el siguiente curso académico.

La Dirección de Ordenación Académica publicará los resultados de los programas de apoyo al profesorado. Estos informes serán enviados a los CGCT para que sean revisados y, si consideran adecuado, planteen planes de mejora. Será el Comité de Calidad de la Escuela quien deberá aprobar estos planes de mejora y su puesta en marcha, con el visto bueno de la Dirección de la Escuela. El Coordinador de Calidad y el CGCT serán quienes revisen que los planes de mejora se inician y desarrollan de la forma correcta en el siguiente curso académico.

### **4.3. Mecanismos y procedimientos que garanticen la mejora del Plan de Estudios**

#### 4.3.1. Plan General para la recogida de información (PGRI)

- Realización de encuestas de evaluación de las diferentes asignaturas y profesores implicados en el programa formativo. En estas encuestas se pedirá la valoración por parte del alumno de una serie de aspectos relacionados con las capacidades docentes de los profesores, la metodología y el sistema de evaluación utilizado, así como sobre la disponibilidad y adecuación de aulas y de los medios para la realización de prácticas. Estas encuestas se realizarán cada curso académico y serán gestionadas por el Coordinador de Calidad. Los resultados individualizados se comunicarán con posterioridad a cada uno de los profesores evaluados, mientras que los resultados globales por titulación se recogerán en un informe que se enviará a los responsables académicos.
- Realización de informes con indicadores que reflejen el rendimiento de los alumnos. Estos informes serán elaborados por la Dirección de Ordenación Académica, y se remitirán posteriormente a los responsables académicos implicados en el programa formativo.
- Recopilación de información de los alumnos de nuevo ingreso en el grado, lo que permitirá conocer el perfil de ingreso real y obtener información sobre su motivación, procedencia y razones por las que han optado por cursar dichos estudios.
- Realización de encuestas anuales a los egresados con objeto de recopilar información sobre su situación profesional actual. Estas encuestas estarán gestionadas por la Unidad de Prácticas e

Inserción Laboral y los resultados se remitirán a Ordenación Académica y a los responsables académicos implicados en el programa formativo.

- El desarrollo del Trabajo de Fin de Grado, ubicado en el estadio final del Grado, permitirá evaluar el grado de adquisición de competencias disciplinares y profesionales del alumno. Para ello, no sólo se realizará una evaluación continua por parte del tutor del trabajo, sino que además el alumno deberá exponer y defender dicho trabajo ante un tribunal competente elegido a tal efecto.
- Existencia de un buzón tanto físico como electrónico para que los alumnos y el personal de la Escuela en general puedan formular quejas, reclamaciones o sugerencias, que serán recogidas y valoradas por Ordenación Académica en primera instancia y por el Defensor Universitario si fuera necesario.

#### 4.3.2. Indicadores de resultados de aprendizaje

- Tasa de graduación: porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios o en un año académico más en relación a su cohorte de entrada.
- Tasa de abandono: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron finalizar la titulación el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el anterior.
- Tasa de eficiencia: relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.

#### 4.3.3. Criterios para la suspensión de un título

Objeto: especificar los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del título.

Responsables: la Dirección de la Escuela.

#### Indicadores, control y evaluación:

En relación a los criterios de extinción del título, la Escuela podrá considerar la posibilidad de extinción del mismo cuando la demanda de la titulación sea baja, menor de 10 alumnos, y no se prevea un cambio de tendencia en este dato (durante tres años consecutivos haya tenido una demanda inferior a 10 alumnos).

#### Descripción:

La extinción del título se realizaría de forma gradual, curso a curso, suspendiendo las clases pero no el apoyo a los estudiantes a través de tutorías y los exámenes. Asimismo se habilitarán mecanismos para facilitar que el estudiante que lo desee pueda trasladar su expediente a otra titulación de la Universidad. En cualquier caso se garantizarán los derechos adquiridos de los alumnos que ya estén cursando el título.

#### 4.3.4. Mecanismos de publicación de la información del plan de estudios.

La Universidad y la Escuela ponen a disposición de la comunidad universitaria toda la información relativa a la planificación (Planes de estudios, titulaciones que se ofrecen y en qué campus, etc.) a través de la página web de la Universidad y la Escuela.

El Plan de Información de la titulación incluirá los siguientes puntos:

- 1.- El plan de estudios y criterios de admisión, con los objetivos de la titulación, las asignaturas con los contenidos, las metodologías de enseñanza-aprendizaje y la evaluación, las pruebas de acceso (si procede), las prácticas externas, las posibilidades de movilidad, las políticas de orientación a los alumnos.
- 2.- Los mecanismos para realizar reclamaciones y sugerencias.
- 3.- Los resultados de la enseñanza en cuanto al aprendizaje, las prácticas externas, la movilidad, la inserción laboral y satisfacción con la formación, y la satisfacción de los colectivos implicados en la titulación.
- 4.- Resumen del Informe Anual de la CGCT.
- 5.- Planes de mejora.
- 6.- Estructura organizativa de la titulación, especificando el coordinador de titulación y la forma de contacto.

El coordinador/a de calidad del centro será el responsable de comprobar la actualización de la información publicada por el centro sobre cada titulación, una vez haya sido aprobada en Junta de Centro. La información será publicada en la página web de la Escuela.

La Escuela dispone de un Campus Virtual que supone un lugar de intercambio de información entre los estudiantes y el profesorado, por lo que sólo tienen acceso al mismo los agentes implicados. En dicho Campus Virtual el profesor puede poner a disposición de los alumnos matriculados apuntes, materiales, ejercicios propuestos así como las calificaciones obtenidas en los mismos. A través de este sistema, se cumple con la Ley de Protección de Datos, puesto que las calificaciones de los alumnos sólo pueden ser consultadas por el propio interesado a través de una clave personal.

La información correspondiente al desarrollo de las diferentes titulaciones (horarios, aulas, profesores, guías docentes de las diferentes asignaturas, fechas de exámenes, etc.) estará accesible desde el campus virtual de la Escuela.

Para mantener informados a los grupos de interés sobre la titulación, la CGCT decidirá al finalizar el curso qué información, a qué grupos de interés va a ir dirigida y el modo de hacerla pública. La propuesta será enviada al Coordinador/a de Calidad de la Escuela, para que sea elevada a Dirección y aprobada.

## **5. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas**

La realización de prácticas externas al ámbito físico de las Facultades, Escuelas e Institutos Universitarios pertenecientes a la Universidad Rey Juan Carlos, donde los alumnos del programa desarrollen las posibles actividades asociadas a la consecución de los objetivos específicos de aprendizaje, se articula mediante un instrumento concreto, como es la concertación de CONVENIOS PARA EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE COOPERACIÓN EDUCATIVA, formalizados al amparo del Real Decreto 1497/81 de 19 de Junio sobre Programas de Cooperación educativa, actualizado por el Real Decreto 1845/1994, y las demás normas de general aplicación. El objetivo de dichos Convenios no es otro que completar y desarrollar, de manera práctica y aplicada, la formación adquirida por los alumnos de las diferentes titulaciones.

Para llevar a cabo los procesos de garantía de la calidad en relación a las prácticas de los graduados y la satisfacción con la formación recibida, la Escuela cuenta con un procedimiento de recogida y análisis sistemático de información recibida a través de una Unidad de Prácticas en la Empresa.

La Unidad de Prácticas en la Empresa estará encargada de tener disponible y revisado los convenios para las prácticas externas al comienzo de las matriculaciones de cada curso académico. Se tendrá que asegurar de que exista una oferta de plazas superior al número de potenciales alumnos en la matriculación del curso siguiente (en el mes de julio, se tiene el número de alumnos que han aprobado al menos el 50% de los créditos de la titulación, que es el requisito exigido para poderse matricular de las prácticas externas) y que las plazas se adecuen al objetivo formativo de la titulación.

Esa oferta de plazas estará disponible en la Secretaría de Alumnos a lo largo de todo el curso académico, de forma que el alumno incluso después de matricularse, pueda elegir entre diversas opciones del total de las plazas ofertadas. Se asignarán los alumnos a las plazas de prácticas teniendo en cuenta su expediente académico

Las condiciones específicas de cada práctica en concreto, se desarrollan en un Anexo, que deberá estar firmado por el alumno, el tutor por parte de la empresa y el tutor designado por parte de la Escuela. El tutor de las prácticas por parte de la Escuela será el tutor integral de cada alumno. (Programa de tutorías integrales).

Con el fin de conseguir una alta calidad en la realización de las prácticas, la Escuela realizará un seguimiento continuo del alumno durante el periodo que duren las prácticas.

Objeto: establecer los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre las prácticas externas, así como la forma en que se evalúa la información y se plantean las acciones de mejora. Las prácticas externas se configuran en el Plan de Estudios como una asignatura de carácter obligatorio que se imparte en el penúltimo o en el último curso. Estas prácticas están tuteladas y para los alumnos son un complemento a la formación y aplicación práctica de los conocimientos teóricos adquiridos durante la realización de sus estudios, sin olvidar la importancia que para ellos supone el contar con experiencia a la hora de incorporarse al mundo laboral.

Responsables: el CGCT, el coordinador de calidad del centro y la CGCE-TAI, según se ha establecido en las funciones de cada uno. El coordinador de grado, como coordinador de tutores integrales tiene un papel fundamental en la recogida de información directa del funcionamiento de las prácticas.

Indicadores, control y evaluación:

La calidad de las prácticas externas se garantiza mediante:

- a) El nombramiento de Tutores, tanto en el organismo donde se vayan a realizar las prácticas, como en la propia Escuela TAI. Los tutores académicos de la Escuela, son, en principio, los tutores integrales.
- b) La evaluación de las prácticas se describe en el Reglamento del Tutor Integral, donde se tendrá en cuenta, además del informe que realiza el alumno, el certificado que el tutor de la empresa acredita sobre la realización de las mismas y el informe sobre el resultado y rendimiento del trabajo realizado por cada alumno, de forma individualizada.
- c) Encuesta anual sobre la satisfacción con las prácticas externas (en cuanto al nivel de formación y competencias adquiridas) por los estudiantes y tutores de la empresa. Para aplicar esta información a la mejora de las prácticas, los resultados de las encuestas y el informe de la empresa serán analizados

por el tutor integral, que presentará un informe al coordinador de titulación, que a la vez es el coordinador de tutores integrales. El coordinador de titulación, con los informes de todos los tutores de la titulación, realizará su propio informe sobre el desarrollo de las prácticas externas en el curso académico, y lo llevará al CGCT, y si fuera necesario, propondrá las acciones de mejora que estima pertinentes.

El CGCT examinará el informe del coordinador de titulación, y junto con los indicadores definidos por esta comisión para las prácticas externas, evaluarán el funcionamiento de las prácticas y propondrán planes de mejora tanto para el desarrollo como la evaluación y el seguimiento de las prácticas en el futuro.

El CGCT establecerá el procedimiento para la evaluación y revisión de las prácticas externas de la titulación y se llevarán a cabo las siguientes acciones:

1. Elaboración anual de una Memoria que incluya aspectos relativos al desarrollo de las prácticas, a los resultados de las evaluaciones de satisfacción y otros indicadores, y propuesta de planes de mejora.
2. Revisión del catálogo de indicadores de calidad de las prácticas y, en el caso de que se considere adecuado cambio o ampliación de indicadores, se propondrán nuevas encuestas o sistemas de recogida de información.
3. La Memoria se entregará al Coordinador de Calidad del Centro con las nuevas propuestas y planes de mejora. Se presentarán a Dirección de Ordenación Académica, que una vez aprobadas serán enviadas a la Comisión de Calidad de la Escuela para que sean incluidas en la Política de Calidad de la Escuela. Los órganos de apoyo pasarán la información a los órganos y personas implicadas en los planes de mejora, que deberán ser seguidos por el coordinador de titulación.

## **6. Procedimiento de análisis de la inserción laboral de los egresados y de la satisfacción con la formación recibida**

Para llevar a cabo los procesos de garantía de la calidad en relación a la inserción laboral de los graduados y la satisfacción con la formación recibida, la Escuela cuenta con un procedimiento de recogida y análisis sistemático de información recibida a través del área de Extensión Universitaria. A través de encuestas y entrevistas a alumnos de la Escuela, empleadores y trabajadores, se analizará cómo ha sido el proceso de inserción laboral de los estudiantes de la Escuela TAI, y se evaluará la calidad de los estudios cursados una vez finalizados y la satisfacción con la formación recibida, tanto por parte del alumno como por parte del empleador.

Los resultados de las encuestas son entregados a la CGCE-TAI para que sean analizados y se planteen acciones de mejora para el futuro, tanto en temas relacionados con la inserción laboral como con la satisfacción con la formación recibida por el alumno. En la Comisión realizarán un informe que será entregado al Coordinador/a de Calidad de la Escuela. Éste, deberá informar a la Dirección para que apruebe el informe y los planes de mejora. El coordinador de titulación deberá ser el encargado de realizar el seguimiento de los planes de mejora una vez hayan sido aprobados por la Escuelas y haya sido informado el Comité de Calidad y la Dirección.

Objeto: establecer los procedimientos para la recogida y análisis de la información relativa a la inserción laboral de los graduados, así como la forma en que se evalúa la información y se plantean acciones de mejora en relación a este aspecto de la titulación.

Responsables: El área de Extensión Universitaria se encarga de los aspectos operativos de realización y análisis de las encuestas y el CGCT, el coordinador de calidad del centro y la CGCE-TAI, del análisis, evaluación y planes de mejora, según se ha establecido en las funciones de cada uno.

Indicadores, control y evaluación:

Dentro de las encuestas realizadas por el área de Extensión Universitaria, que analizan la inserción laboral, se distinguen encuestas dirigidas a:

- a) recién egresados;
- b) antiguos egresados (hace más de un año);
- c) empleadores.

### **Satisfacción con la formación recibida**

En relación a la satisfacción con la formación recibida, la propia encuesta de inserción laboral dirigida a titulados profundiza en la satisfacción con la formación recibida y en las habilidades, competencias y contenidos alcanzados por el alumno.

Objeto: establecer los procedimientos para la recogida y análisis de la información relativa a la satisfacción con la formación recibida, así como la forma en que se evalúa la información y se plantean acciones de mejora en relación a este aspecto de la titulación.

Responsables: El área de Extensión Universitaria se encarga de los aspectos operativos de realización y análisis de las encuestas y el CGCT, el coordinador de calidad del centro y la CGCE-TAI, del análisis, evaluación y planes de mejora, según se ha establecido en las funciones de cada uno.

Indicadores, control y evaluación:

Se realizan cuatro encuestas dirigidas a:

- a) futuros titulados (alumnos que están en el último curso de la titulación);
- b) recién egresados;
- c) antiguos egresados (hace más de un año);
- d) empleadores.

Los resultados de las encuestas son entregados al CGCT para que sean analizados y se planteen acciones de mejora para el futuro, tanto en temas relacionados con la inserción laboral como con la satisfacción con la formación recibida por el alumno. En la Comisión realizarán un informe que será entregado al Coordinador/a de Calidad del Centro. Éste, deberá informar a la Dirección de Ordenación Académica y Desarrollo para que apruebe el informe y los planes de mejora.

El coordinador de grado deberá ser el encargado de realizar el seguimiento de los planes de mejora una vez hayan sido aprobados por la Escuela y haya sido informado el Comité de Calidad y la Dirección.

## **7. Análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados con las titulaciones**

Objeto: establecer los procedimientos para la recogida y análisis de la información relativa a la satisfacción de los distintos colectivos implicados en los estudios de grado y posgrado (estudiantes,

personal académico, de administración y servicios, etc.), así como la forma en que se evalúa la información y se plantean acciones de mejora en las titulaciones.

Responsables: el CGCT, el coordinador/a de calidad del centro y la CGCE-TAI, según se ha establecido en las funciones de cada uno.

Indicadores, control y evaluación:

Las encuestas relativas a la satisfacción de los distintos colectivos implicados están dirigidas a recoger información de la opinión de los usuarios sobre el servicio recibido de todos y cada uno de los servicios tanto internos como externos en cada uno de los estudios.

Descripción:

La Escuela realizará anualmente una Encuesta sobre la Calidad de los Servicios que está dirigida a toda la comunidad universitaria: alumnos, profesores y personal de servicios. A través de esta encuesta se recoge información sobre la opinión de los usuarios sobre el servicio recibido de todos y cada uno de los servicios tanto internos como externos.

Además, la Escuela realizará en un futuro estudios de satisfacción laboral cuyo objetivo será medir el grado de satisfacción en el trabajo, y que iría destinada tanto al personal académico como al de administración y servicios.

El Comité de Calidad de la Escuela recibirá los resultados de las encuestas sobre satisfacción en los colectivos implicados y realizará un informe incluyendo planes de mejora a futuro. El Comité informará a todas las Comisiones de calidad de la escuela sobre los resultados y solicitará a los responsables de las acciones de mejora (Dirección, Coordinadores, titulación...) que las pongan en marcha, una vez haya sido aprobado por la Dirección.

7.1. Sugerencias y reclamaciones

En relación a la recogida de sugerencias y reclamaciones sobre las titulaciones, la Escuela dispone de un Buzón de Sugerencias físico en la planta baja y otro en el campus virtual, en el que cualquier miembro de la comunidad universitaria podrá exponer quejas, sugerencias y comentarios sobre cualquier aspecto relacionado con el funcionamiento del título, o de la Escuela en general. En el Buzón virtual se especificarán los datos imprescindibles que se deben incluir si se quiere que la reclamación o sugerencia sea atendida (nombre y apellidos, correo electrónico o dirección postal para futuros contactos y titulación).

Objeto: establecer los procedimientos para la recogida y análisis de la información relativa a las sugerencias y reclamaciones sobre la titulación, así como la forma en que se evalúa la información y se plantean acciones de mejora en relación a este aspecto de la titulación.

Responsables: Ordenación Académica será la responsable de la recogida de información de las reclamaciones sobre el desarrollo de las titulaciones. Junto con el coordinador/a de calidad del centro y cada CGCT, según se ha establecido en las funciones de cada uno, analizarán, evaluarán y plantearán acciones de mejora.

Indicadores, control y evaluación. Se utilizarán los indicadores siguientes:

- Nº total de reclamaciones/sugerencias



- Nº total de reclamaciones/sugerencias solucionadas satisfactoriamente
- % de reclamaciones/unidad
- % de sugerencias/unidad
- Tiempo de respuesta a las reclamaciones recibidas

Descripción:

Las sugerencias que tengan relación con la titulación serán enviadas por Ordenación Académica al CGCT para que se tengan en cuenta en la mejora de la titulación. El coordinador de titulación recibirá las reclamaciones y las derivará a las unidades responsables. Tendrán un plazo máximo de 15 días para informar al reclamante en qué unidad se encuentra su reclamación. A partir de esta fecha, cada unidad responsable tendrá un máximo de 3 meses para contestar al reclamante.

El CGCT recibirá información sobre las sugerencias y reclamaciones recibidas, al menos semestralmente, haciendo un seguimiento de las mismas.

Anualmente, Ordenación Académica, el Coordinador de Calidad y el Defensor Universitario deberán realizar un Informe anual de quejas y reclamaciones, recogidas desde los buzones y el registro, y propondrán planes de mejora sobre los mismos. Este informe se pasará para su aprobación a la Dirección de la Escuela.

El Coordinador/a de Calidad de la Escuela elaborará anualmente una memoria donde se incluyan los resultados relativos a:

- Resultados en el profesorado: Encuestas de Valoración Docente.
- Resultados en el alumnado: Encuestas de Valoración Docente e informes de alumnos.
- Resultados académicos: Calificaciones de las materias, evaluación de las prácticas externas, y evaluación de los trabajos de fin de Grado.
- Resultados de los servicios: Encuestas de calidad de los servicios.
- Resultados en la sociedad: Unidad de prácticas en empresas.
- Asimismo, la memoria incluirá, en caso necesario, la propuesta de acciones de mejora para los cursos posteriores.