

TAI

*Sistema de Garantía Interna de Calidad
(SGIC)*



ESCUELA UNIVERSITARIA
DE ARTES @ *taiarts.com*
RECOLETOS-22 MADRID

CONTROL DE EDICIONES/MODIFICACIONES

<i>Edición</i>	<i>Fecha</i>	<i>Descripción de la Modificación</i>
03	Julio 2021	Actualización logo y lenguaje inclusivo.

	<i>Responsable</i>
<i>Elaboración</i>	Dpto. de Calidad y Desarrollo
<i>Revisión</i>	Dpto. de Calidad y Desarrollo
<i>Aprobación</i>	Dirección/ Dirección Académica
<i>Personal implicado</i>	Todos los departamentos y Facultades de la Escuela



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. Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela Universitaria de Artes TAI (CGC-TAI)
 - 2.3. Comité de Garantía de Calidad de la Titulación (CGCT)
 - 2.4. Funcionamiento de los Comités de Garantía de Calidad de la Titulación
 - 2.5. Responsable de Calidad de la Escuela Universitaria de Artes TAI
 - 2.6. Defensor Universitario
3. Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado
 - 3.1. Evaluación de la calidad de planes de estudio y resultados de aprendizaje
 - 3.2. Evaluación de la calidad del profesorado
 - 3.3. Mecanismos y procedimientos que garanticen la mejora del Plan de Estudios
 - 3.3.1. Plan General para la recogida de información (PGRI)
 - 3.3.2. Indicadores de resultados de aprendizaje
 - 3.3.3. Criterios para la suspensión de un título
 - 3.3.4. Mecanismos de publicación de información del plan de estudios
4. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas
5. Procedimiento de análisis de la inserción laboral de los egresados y la satisfacción con la formación recibida
6. Análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados en las titulaciones
 - 6.1. Sugerencias y reclamaciones



1. Política de Calidad

La Escuela Universitaria de Artes 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 al alumnado.

La Escuela Universitaria de Artes 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 TAI persigue alcanzar una docencia de calidad, que ofrezca una formación integral y crítica al alumnado, 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 vele por la calidad de la docencia que se imparte, proporciona formación al profesorado y personal de apoyo al alumnado y les involucra en los objetivos de la Escuela.

Asimismo, la Escuela Universitaria de Artes 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 preocupado 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 TAI competir con las mejores escuelas.
- 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 para el conocimiento Madri+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 las y 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 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 (CGC), encabezado por la Dirección.

A continuación, se muestran las y 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 18 de septiembre de 2007 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. El CC-URJC está compuesto por los siguientes miembros:

- Rector/a, o Vicerrector/a en quien delegue, que actúa como presidente/a.
- Secretario/a General de la Universidad, que actúa como secretario/a.
- Gerente General de la Universidad.
- Vicerrectoras/es competentes en materia de Calidad, Ordenación Académica, Postgrado, Profesorado y Estudiantes, como representantes del sector de la letra d) del artículo 2.1 del Reglamento de Régimen Interno del Consejo de Gobierno.
- Cuatro representantes del sector de la letra e) del artículo 2.1 del Reglamento de Régimen Interno del Consejo de Gobierno, que serán designadas/os por y entre sus miembros, resultando uno por cada sector del Claustro Universitario.
- Decanos/as y Directoras/es de Facultad y Escuela, como representantes del sector de la letra f) del artículo 2.1 del Reglamento de Régimen Interno del Consejo de Gobierno.
- Un representante del Consejo Social.

Los miembros no natos del Comité de Calidad serán nombrados por el Rector y dejarán de serlo cuando dejen de ser miembros del Consejo de Gobierno. La renovación de los miembros no natos del Comité de Calidad se hará cuando se renueven los sectores del Consejo de Gobierno a los que representan.

El Presidente invitará a participar con voz, pero sin voto, a las sesiones del Comité de Calidad a cuantas personas estime necesarias. En todo caso, serán invitadas las siguientes personas:

- a) El Director Académico del servicio o unidad responsable en materia de calidad.
- b) El responsable del servicio o unidad responsable en materia de calidad.
- c) El responsable del servicio o unidad responsable en materias de planificación y programación.
- d) Cualesquiera otras personas que contribuyan al mejor cumplimiento de las funciones del Comité 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 la Escuela Universitaria 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 TAI (CGC-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 y Postgrado, 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 TAI está compuesta por miembros que representan a todos los grupos de interés de la Escuela. Presidida por la Dirección de la Escuela, forman parte de ella la/el responsable de Calidad nombrada/o por Dirección, la persona responsable de Docencia/Ordenación Académica, Directoras/es de Área/Titulación (como representantes del personal docente), un representante del personal de servicios, un/una estudiante y un/una experto/a externo/a, representando a empleadores y sociedad.

Las funciones de la Comisión de Garantía de Calidad de TAI 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, dirigidas hacia la implantación y

- seguimiento de un SGIC en la Escuela. 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 de la Escuela la política, objetivos y actuaciones de calidad acordadas.
 - c) Proponer a la Dirección de la Escuela y a las personas responsables de Docencia/ Ordenación Académica y Calidad y Desarrollo, las modificaciones en la política y objetivos de calidad.
 - d) Proponer a la Dirección de la Escuela y a las personas responsables de Docencia/ Ordenación Académica y Calidad 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 en la Escuela, de las sugerencias, quejas o reclamaciones recibidas de cualquier miembro de TAI, 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 de la Escuela.

2.3. COMITÉ DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA TITULACIÓN (CGCT)

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

- Responsable de Calidad de la Escuela, que actúa como presidenta/e.
- Responsable del PAS, que actúa como secretario/a.
- Director/a de la Titulación y dos docentes de la titulación.
- Representante del alumnado de la titulación.
- Coordinador/a académico/a de la 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 en 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, con 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 y la Dirección de la Escuela.

La persona responsable de Calidad, nombrada 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.

2.4. FUNCIONAMIENTO DE LOS COMITÉS DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA TITULACIÓN

El Comité de Garantía de Calidad de la Titulación lleva a cabo una reunión general con la participación de todos sus miembros una vez al año, normalmente al finalizar el curso académico, tras ser convocada por su Presidenta/e.

A lo largo de los primeros meses del curso académico se organizan también reuniones más específicas entre un miembro de Dirección, un miembro de Ordenación académica, un miembro del Departamento de Estudiantes y las y los estudiantes delegados de cada curso de las titulaciones.

Esta división permite tratar cuestiones más relacionadas con la organización durante las reuniones curso por curso y enfocar el Comité general final al análisis de los contenidos del plan de estudios (y las competencias adquiridas), además de ofrecer una radiografía de la titulación en dos momentos distintos.

El orden del día de las reuniones será establecido por su Presidenta/e y se adjuntará a la convocatoria que envíe el/la Secretario/a. La/el Presidenta/e 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/la Secretario/a 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/de la Presidente/a en caso de empate. La implementación final de las decisiones adoptadas por el Comité tendrá que recibir el visto bueno 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.

2.5. RESPONSABLE DE CALIDAD DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE ARTES TAI

Es nombrada/o por la Dirección de la Escuela, para ayudar en las tareas de diseño e implantación del Sistema de Garantía de Calidad de TAI.

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/Fundación Madri+D y puesta en marcha por la Escuela. Deberá crearse en un plazo máximo de 3 meses desde la fecha de aprobación de implantación por la Comunidad de Madrid.
- b) Asegurarse de 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 CGC-TAI para dar a conocer el Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela 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 una vez al año a las Comisiones de Calidad de cada titulación, coincidiendo con la finalización del curso. Anualmente, estas comisiones realizarán un informe con los resultados de la titulación y las propuestas de mejora, que será entregado al Responsable 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 las personas responsables de Docencia/ 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 de la Escuela antes del comienzo del curso académico.

2.6. 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 (estudiantes, personal de administración y servicios y docentes), a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de los órganos, colegiados y unipersonales, de la Universidad.

<http://www.urjc.es/component/k2/172-defensor-universitario>.



3. Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado

3.1 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE PLANES DE ESTUDIOS Y 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. CGCT, Responsable de Calidad de la Escuela y CGC-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 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 estudiantes y TFG).
- c) Encuestas de satisfacción de estudiantes con respecto a la titulación.

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

Una vez aprobada por la CGC-TAI la propuesta de los indicadores, se establecerá el plan de recogida de información, que será aplicado por la coordinación de la titulación.

El/la Coordinador/a de Titulación llevará a cabo las encuestas, previo modelo aportado por la/el Responsable de Calidad y presentará el informe para que sea analizado y valorado por la persona responsable de Docencia/ 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 la/el Responsable de Calidad de la Escuela para que sea aprobado por la CGC-TAI y posteriormente por la Dirección de TAI. 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 (estudiantes, docentes, PAS, etc.).
- Diagnóstico de necesidades de grupos de interés relativos a la calidad de la enseñanza.



3.2. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL PROFESORADO

Objeto. Establecer los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre el profesorado que permita contrastar sus competencias en relación con el plan de estudios, con que tiene la formación adecuada para conseguir los objetivos del plan de estudios y que se implica en las actividades de desarrollo profesional, investigación y formación que repercuten en el plan de estudios.

Responsables. CGCT, Responsable de Calidad de la Escuela, CGC-TAI y CC, según se ha establecido en las funciones de cada uno. Además, la Dirección de TAI 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 estudiantes (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. La/el Responsable de Calidad dispondrá de los indicadores relativos a la enseñanza y la valoración docente del profesorado implicado 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 con 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 se tengan 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 persona responsable de Docencia/Ordenación Académica publicará los resultados de los programas de apoyo al profesorado. Estos informes serán enviados a los CGCT para que sean revisados y se planteen posibles 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. La/el Responsable 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.

3.3. MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS QUE GARANTICEN LA MEJORA DEL PLAN DE ESTUDIOS

3.3.1. PLAN GENERAL PARA LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN (PGRI)

- * Realización de encuestas de evaluación de las diferentes asignaturas y docentes implicadas/os en el programa formativo. En estas encuestas se pedirá la valoración por parte del alumnado de una serie de aspectos relacionados con las capacidades docentes del profesorado, 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 la/el Responsable de Calidad. Los resultados individualizados se comunicarán con posterioridad a cada docente, mientras que los resultados globales por titulación se recogerán en un informe que se enviará a las personas responsables del área académica.
- * Realización de informes con indicadores que reflejen el rendimiento del alumnado. Estos informes serán elaborados por la Dirección de Ordenación Académica, y se remitirán posteriormente a las/los responsables académicos implicadas/os en el programa formativo.
- * Recopilación de información del alumnado 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 a egresados con objeto de recopilar información sobre su situación profesional actual. Estas encuestas estarán gestionadas por el Departamento Institucional y los resultados se remitirán a Ordenación Académica y a las personas responsables del área académica implicadas 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 por parte del alumnado. Para ello, no sólo se realizará una evaluación continua por parte del tutor/de la tutora del trabajo, sino que además la/el estudiante deberá exponer y defender dicho trabajo ante un tribunal competente elegido a tal efecto.
- * Existencia de un buzón tanto físico como electrónico para que tanto alumnado como personal de la Escuela en general pueda formular quejas, reclamaciones o sugerencias, que serán recogidas y valoradas por Ordenación Académica en primera instancia y por el Defensor Universitario si fuera necesario.

3.3.2. 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 con 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 graduadas/os de un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.

3.3.3. CRITERIOS PARA LA SUSPENSIÓN DE UN TÍTULO

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

Responsables. Dirección de la Escuela.

Indicadores, control y evaluación. La Escuela podrá considerar la posibilidad de extinción de un título cuando la demanda de la titulación sea baja (menor de 10 estudiantes) y no se prevea un cambio de tendencia en este dato (durante tres años consecutivos haya tenido una demanda inferior a 10 estudiantes).

Descripción. La extinción del título se realiza de forma gradual, curso a curso, suspendiendo las clases, pero no el apoyo al alumnado a través de tutorías y exámenes. Asimismo, se habilitan mecanismos para facilitar al estudiante que lo desee el traslado de su expediente a otra titulación de la Universidad. En cualquier caso, se garantizan los derechos adquiridos del alumnado que ya está cursando el título.

3.3.4. 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 TAI.

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

- 1.- Plan de estudios y criterios de admisión, objetivos de la titulación, asignaturas con sus contenidos, metodologías de enseñanza-aprendizaje y evaluación, pruebas de acceso (si procede), prácticas externas, posibilidades de movilidad, políticas de orientación al alumnado.
- 2.- Mecanismos para realizar reclamaciones y sugerencias.
- 3.- Resultados de la enseñanza en cuanto a: aprendizaje, prácticas externas, movilidad, inserción laboral y satisfacción con la formación, 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.



La/el Responsable de Calidad de la Escuela se responsabiliza de comprobar la actualización de la información publicada por la Escuela sobre cada titulación, una vez haya sido aprobada en Junta de Centro. La información será publicada en la página web de la Escuela.

TAI dispone de un Campus Virtual que supone un lugar de intercambio de información entre estudiantes y docentes, por lo que sólo tienen acceso al mismo los agentes implicados. En dicho Campus Virtual el profesorado puede poner a disposición del alumnado matriculado apuntes, materiales, ejercicios, 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 las/los estudiantes sólo pueden ser consultadas por la propia persona interesada a través de una clave personal.

La información correspondiente al desarrollo de las diferentes titulaciones (horarios, aulas, docentes, 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 a la/al Responsable de Calidad de TAI, para que sea elevada a Dirección y aprobada.

4. 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, 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 el alumnado de las diferentes titulaciones.

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

El Departamento de Prácticas se encarga de tener disponible y revisado el listado de 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 estudiantes en la matriculación del curso siguiente (en el mes de julio, se tiene el número de estudiantes 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.



Las condiciones específicas de cada práctica en concreto se desarrollan en un Anexo, que deberá estar firmado por la/el estudiante, el tutor/la tutora por parte de la empresa y la tutora/el tutor designado por parte de la Escuela.

Con el fin de conseguir una alta calidad en la realización de las prácticas, la Escuela realizará un seguimiento continuo del alumnado 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 el alumnado 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 supone el contar con experiencia a la hora de incorporarse al mundo laboral.

Responsables. CGCT, Responsable de Calidad de la Escuela y CGC-TAI, según se ha establecido en las funciones de cada uno. El/la coordinador/a de grado 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 tutoras/es, tanto en el organismo donde se vayan a realizar las prácticas, como en la propia Escuela.
- b) La evaluación de las prácticas, detallada en la normativa específica.
- c) La encuesta anual sobre la satisfacción con las prácticas externas (en cuanto al nivel de formación y competencias adquiridas) por estudiantes y tutoras/es de la empresa.

El CGCT, examinando los resultados de los indicadores definidos, evaluará el funcionamiento de las prácticas y propondrá planes de mejora para 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 a la/al Responsable de Calidad de la Escuela 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. 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.



5. Procedimiento de análisis de la inserción laboral y de la satisfacción con la formación recibida de egresadas/os

TAI cuenta con un procedimiento de recogida y análisis sistemático de información recibida a través del Departamento Institucional. A través de encuestas y entrevistas a estudiantes de la Escuela, empresas y trabajadoras/es, se analizará cómo ha sido el proceso de inserción laboral del alumnado de la Escuela, y se evaluará la calidad de los estudios cursados una vez finalizados y la satisfacción con la formación recibida, tanto por parte del estudiante como por parte de la realidad empleadora.

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

Responsables. Departamento Institucional, CGCT, Responsable de Calidad de la Escuela y CGC-TAI, según se ha establecido en las funciones de cada uno.

Indicadores, control y evaluación. Se realizan encuestas dirigidas a:

- a) futuras/os tituladas/os (estudiantes que están en el último curso de la titulación);
- b) recién egresadas/os;
- c) antiguos egresados/as (hace más de un año);
- d) empleadores/as.

Los resultados de las encuestas son entregados a la CGC-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 alumnado. Se realizará un informe que será entregado a la/al Responsable de Calidad de la Escuela, que deberá informar a la Dirección para que apruebe el informe y los planes de mejora. El/la coordinador/a de titulación se encargará de realizar el seguimiento de los planes de mejora una vez hayan sido aprobados por TAI y haya sido informado el Comité de Calidad y la Dirección.

6. Análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados en 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. CGCT, Responsable de Calidad de la Escuela y CGC-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/las usuarios sobre el servicio recibido de todos y cada uno de los servicios tanto internos como externos en cada uno de los estudios.

Descripción. TAI realizará anualmente una encuesta sobre la calidad de los servicios que está dirigida a toda la comunidad universitaria: estudiantes, docentes y personal de servicios. A través de esta encuesta se recoge información sobre la opinión de las/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 TAI sobre los resultados y solicitará a las personas responsables de las acciones de mejora (Dirección, Coordinación, etc.) que las pongan en marcha, una vez haya sido aprobado por la Dirección.

6.1. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

TAI dispone de un Buzón de Sugerencias físico en la planta baja y otros en el campus virtual y en la página web de cada titulación, en los que cualquier miembro de la comunidad universitaria puede exponer quejas, sugerencias y comentarios sobre cualquier aspecto relacionado con el funcionamiento del título, o de la escuela en general.

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 la/el Responsable de Calidad de la Escuela 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:

- N.º total de reclamaciones/sugerencias.
- N.º 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/la coordinador/a de titulación recibirá las reclamaciones y las derivará a las unidades responsables. Tendrán un plazo máximo de 15 días para informar a la persona 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/a la reclamante.

El CGCT recibirá información sobre las sugerencias y reclamaciones recibidas al menos semestralmente.

Anualmente, Ordenación Académica, la/el Responsable 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 TAI.

La/el Responsable de Calidad de TAI elaborará anualmente una memoria donde se incluyan los resultados relativos a:

- Resultados profesorado: encuestas de Valoración Docente.
- Resultados alumnado: encuestas de Valoración Docente.
- Resultados académicos: calificaciones de las materias, evaluación de las prácticas externas, y evaluación de los trabajos de fin de Grado/ Máster.
- Resultados de los servicios: encuestas de calidad de los servicios.
- Resultados en la sociedad: encuestas del Departamento de Prácticas.
- Asimismo, la memoria incluirá, en caso necesario, la propuesta de acciones de mejora para los cursos posteriores.