



AVANCES EN MATERIA DE CALIDAD EN EL CES FELIPE II DE ARANJUEZ: LA COMISIÓN DE PRÁCTICAS DEL CENTRO

Para poder comprender el alcance de las medidas adoptadas en nuestro Centro en materia de Seguimiento de la Calidad que vamos a describir, estimo necesario explicitar algunas de las características del CES Felipe II, Centro adscrito a la UCM. En nuestro Centro se imparten cinco Grados correspondientes a áreas de conocimiento diferentes: Comunicación Audiovisual, Traducción e Interpretación, Bellas Artes, Turismo y Gestión Informática Empresarial. Esta diversidad complica en cierta medida la gestión académica del Centro, así como la consecución de objetivos en el área del Seguimiento de la Calidad. Además, el Centro no dispone de Vicedecanatos, contando la Dirección con el apoyo de los Jefes de Estudios de cada titulación que ejercen las funciones de Coordinadores de Grado. Esta peculiar estructura, junto con la precariedad también de los Recursos de personal de Administración (por ejemplo las Oficinas de Movilidad, Relaciones Institucionales y Convenios y de Prácticas de todo el Centro tienen asignada una única persona para todas ellas), implica una carga de trabajo considerable para las dos personas que forman el equipo de Dirección (Directora y Subdirectora, que es además Secretaria Académica del Centro) y para los responsables de diferentes tareas administrativas del Centro.

La actual Dirección se hizo cargo del Centro en julio de 2011, de forma que las primeras Memorias de Seguimiento de la Calidad que tuvimos que elaborar en 2012 se referían a lo realizado en el curso 2010-11. Esas primeras memorias recibieron informes desalentadores para todos los Grados impartidos en el Centro, por lo que la Dirección decidió realizar una serie de cambios en diferentes áreas relacionadas con la Calidad y su evaluación. Así, modificamos la composición de la Comisión de Calidad y su Reglamento de funcionamiento, incorporamos a la misma a agentes externos de relevancia y eficaces, modificamos el Sistema Interno de Garantía de la Calidad y la regulación del procedimiento de Quejas y Sugerencias, cambiándose también la tipificación y los procesos de respuesta a las quejas recibidas, conseguimos la implantación de las Encuestas de Satisfacción con el Grado para profesores, alumnos y PAS de acuerdo a las normas de la UCM, y la incorporación del profesorado del Centro a los procesos de evaluación de la calidad docente a través de DOCENTIA. En este proceso tenemos que agradecer la constante colaboración y ayuda de los correspondientes Vicerrectorados de la UCM, Ordenación Académica, Investigación,



Estudiantes, Evaluación de la Calidad, Estudios de Grado, Relaciones Internacionales e Institucionales, Posgrado y Formación Continua, Organización e Innovación, así como de la Oficina de Calidad de la UCM.

Conscientes además de que las áreas de Movilidad de los alumnos y de Prácticas profesionales serán dos de las actividades que probablemente serán evaluadas en el futuro con mayor atención, centramos también nuestros esfuerzos en superar las debilidades del Centro en estos aspectos. Para ello, creamos una Comisión de Movilidad (internacional y nacional) y una Comisión de Prácticas transversal para todo el Centro.

Intentamos detectar también algunos problemas de coordinación entre diferentes servicios (Coordinación de los Grados, Secretaría, Recursos Humanos, Relaciones Internacionales, Oficina de Prácticas, entre otros) y diseñamos algunas medidas para solventar al menos algunos de los problemas encontrados. Paralelamente hemos desarrollado diferentes acciones de difusión de los aspectos relativos al seguimiento de la Calidad y de las exigencias en esta materia entre los profesores, los alumnos y el PAS, pues existía una contraproducente falta de información a este respecto entre los diferentes colectivos concernidos. Ello ha supuesto la modificación de algunas prácticas y la homogenización de diferentes aspectos de la actividad docente y de gestión del Centro.

Otro de los procesos mejorables en el Centro eran los relativos a la Información pública, por lo que dirigimos también nuestros esfuerzos a la mejora de la información de la página web del Centro. Actualmente estamos además diseñando una nueva página web para nuestro Centro que se ajustará más a los criterios y plantillas de la web de la UCM.

Simultáneamente, nos hemos esforzado por intentar atender en la medida de lo posible las recomendaciones que para cada Grado realizó en su día la ANECA en el proceso de Verificación de los Grados, reconociéndose específicamente en los informes el esfuerzo por mejorar la acreditación del personal docente.

El resultado de los esfuerzos realizados ha sido una notable mejora en los resultados de los Informes de Seguimiento de Calidad, tanto los de la propia UCM como los relativos a los cuatro Grados que este curso pasaron la evaluación de la ACAP a través de GATACA. En conjunto hemos obtenido muy buenas valoraciones de la ACAP, con tan solo dos INADECUADOS, cada uno en un Grado, de fácil subsanación. Además, se



han considerado como BUENAS PRÁCTICAS todas las modificaciones realizadas y detalladas más arriba.

Entre las buenas prácticas se encuentra la Comisión de Prácticas del Centro que hemos creado. Esta Comisión está formada por 1 profesor representante de cada uno de los cinco Grados con experiencia anterior en el área de prácticas, el Jefe de Secretaría, la persona del PAS encargada de la gestión administrativa de las prácticas, la Directora y la subdirectora del Centro. Además, cuando ha sido necesario se ha invitado a algún alumno para recoger sus sugerencias. La Comisión ha elaborado el Reglamento de Prácticas para el Centro, que contempla toda la casuística al respecto en los diferentes grados (que va desde la existencia de un Prácticum obligatorio a la inexistencia de prácticas en el Plan de Estudios). El Reglamento elaborado ha incorporado las novedades en materia de normativa de Prácticas y ha homogeneizado los procesos administrativos entre titulaciones. Asimismo, la Comisión ha procedido a la revisión de todos los convenios existentes para su renovación y adaptación a la actual normativa. Desde la Comisión se han impulsado asimismo diferentes acciones de difusión e información a los estudiantes de las diferentes titulaciones y a los tutores académicos, informando también a las empresas de los cambios necesarios. Por último, se ha difundido el reglamento de Prácticas y los procesos administrativos en la página web del Centro.

Más allá de la consecución de buenas evaluaciones en los Informes de Seguimiento de la Calidad, lo importante es avanzar en la mejora real de la calidad del servicio que ofrecemos a los estudiantes y a la sociedad en su conjunto. Desde este punto de vista, creemos honestamente que, con muy pocos medios materiales y humanos, hemos conseguido avanzar en esa dirección. El mayor logro sea probablemente haber conseguido comprometer a los diferentes colectivos del Centro en la persecución de objetivos de calidad, instaurando lo que podríamos llamar una “cultura de la calidad” imprescindible para superar los numerosos retos que tenemos que afrontar.

Estamos convencidos de que la Universidad pública tiene el deber de mantener y reforzar su solvencia en materia de calidad y todos los que en cada momento tenemos encomendadas tareas de gestión debemos tenerlo presente y realizar todos los esfuerzos posibles en ese sentido. Los informes recibidos son en realidad un incentivo más para nuestro trabajo diario y somos conscientes de que queda mucho por hacer y por mejorar en nuestro Centro.



Quiero por último agradecer al Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad la oportunidad que ha dado a nuestro Centro de hacer visibles las medidas adoptadas en materia de calidad y de compartir con los demás Centros de la Universidad Complutense nuestros modestos progresos en esta área.

Amparo Carrasco Pradas

Directora CES Felipe II