

# VICERRECTORADO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
DE MADRID

OFICINA COMPLUTENSE PARA LA CALIDAD

**MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL  
GRADO EN PUBLICIDAD Y RELACIONES  
PÚBLICAS  
CURSO 2014/2015**

## Contenido

I.- INTRODUCCIÓN .....	3
II.- CRITERIOS .....	3
CRITERIO 1: LA FACULTAD PÚBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO EN PUBLICIDAD Y RELACIONES PÚBLICAS .....	3
CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN PUBLICIDAD Y RELACIONES PÚBLICAS .....	7
<b>SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO .....</b>	<b>7</b>
<b>SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO .....</b>	<b>22</b>
<b>SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO. ....</b>	<b>25</b>
<b>SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO.....</b>	<b>37</b>
<b>SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS .....</b>	<b>44</b>
<b>SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.....</b>	<b>44</b>
<b>SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA PROPUESTAS INDICANDO EL ESTADO DE LAS MISMAS.....</b>	<b>45</b>

## I.- INTRODUCCIÓN

Esta Memoria tiene su origen en lo señalado en el artículo 27 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.

El objetivo de esta Memoria Anual es que los responsables del seguimiento del Título en el Centro realicen un autodiagnóstico del desarrollo del Título, y que sus reflexiones permitan entender mejor los logros y las dificultades del mismo. Esta Memoria Anual forma parte de la primera etapa del Seguimiento del Título que culmina con la Acreditación, en caso favorable.

Para la elaboración de la Memoria se han tenido en cuenta las indicaciones de las distintas instituciones implicadas en la Calidad de la Educación Superior, destacando entre estas indicaciones las de disponer de mecanismos formales para el control y revisión de sus Títulos, que aseguren su relevancia y actualidad permanentes, permitiéndoles mantener la confianza de los estudiantes y de otros agentes implicados en la Educación Superior (criterio 1.2). De igual modo, se señala que las instituciones de Educación Superior deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades (criterio 1.6), y que publican información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y Títulos que ofrecen (criterio 1.7).

## II.- CRITERIOS

En el proceso de seguimiento se han establecido dos criterios que son objeto de análisis por la Comisión de Calidad del Título y/o Centro.

El primero de los criterios hace referencia a la **información pública del Título**. En este criterio se analiza la disponibilidad, accesibilidad y actualización de la información necesaria para satisfacer las demandas e intereses de los diferentes grupos que interactúan directa o indirectamente en el proceso formativo.

El segundo de los criterios que analiza la **información proveniente del Sistema de Garantía Interno de Calidad**, permite conocer el desarrollo del Título y los niveles de calidad alcanzados en el programa formativo. En este apartado se encuentra la información relacionada con el análisis de indicadores, información generada por el sistema interno de garantía de la calidad, acciones puestas en marcha por el Centro como consecuencia de los análisis realizados por el mismo, de las recomendaciones efectuadas en los informes de verificación o modificación y de las realizadas como consecuencia de los informes de seguimiento internos (Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM) y externos (FUNDACIÓN MADRI+D).

### CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO EN PUBLICIDAD Y RELACIONES PÚBLICAS

#### Aspectos a valorar:

1. La página Web del Centro ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible.

El enlace de la página Web que contiene esta información es el siguiente:

<https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas>

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.

3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

<b>DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO</b>	
Denominación del Título. <a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas</a> <a href="http://ccinformacion.ucm.es/data/cont/docs/titulaciones/69.pdf">http://ccinformacion.ucm.es/data/cont/docs/titulaciones/69.pdf</a>	
Título conjunto (para másteres exclusivamente)	Universidades participantes Universidad coordinadora
Centro Responsable. <a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas</a>	
Centros en los que se imparte. <a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas</a>	
Curso académico en el que se implantó. <a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-estructura">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-estructura</a>	
Tipo de enseñanza (presencial, semipresencial, a distancia) <a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-descripcion">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-descripcion</a>	I
Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas. <a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-descripcion">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-descripcion</a>	
Número total de ECTS del Título. <a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-descripcion">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-descripcion</a>	
Número mínimo de ECTS por matrícula y período lectivo (se hará referencia distintiva a la dedicación a tiempo completo y a tiempo parcial y en Primer curso y resto de cursos)	<p>Estudiantes a Tiempo Completo</p> <p>Primer curso: Nº Mínimo de ECTS: 60 Nº Máximo de ECTS:</p> <p>Resto de cursos: Nº Mínimo de ECTS: 60 Nº Máximo de ECTS:</p> <p>Estudiantes a Tiempo Parcial</p> <p>Primer curso: Nº Mínimo de ECTS: 30 Nº Máximo de ECTS:</p> <p>Resto de cursos: Nº Mínimo de ECTS: 30 Nº Máximo de ECTS:</p> <p><a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-descripcion">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-descripcion</a></p>
Normas de permanencia: <a href="https://www.ucm.es/acceso">https://www.ucm.es/acceso</a>	

<a href="https://www.ucm.es/permanencia-en-la-universidad-">https://www.ucm.es/permanencia-en-la-universidad-</a>
Idiomas en los que se imparte. <a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-descripcion">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-descripcion</a>
<b>COMPETENCIAS</b>
Competencias generales, transversales y específicas que los estudiantes deben adquirir durante sus estudios <a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-competencias">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-competencias</a>
Profesiones reguladas para las que capacita, en su caso. NO SE APLICA
<b>ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES</b>
Información dirigida al estudiante de nuevo ingreso <a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-acceso">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-acceso</a> <a href="https://ccinformacion.ucm.es/normas-de-matricula-1">https://ccinformacion.ucm.es/normas-de-matricula-1</a> <a href="https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-estructura">https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-estructura</a>
<i>Vías y requisitos de acceso (GRADOS)</i>
<a href="https://www.ucm.es/grado">https://www.ucm.es/grado</a> <a href="https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-acceso">https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-acceso</a>
<i>Criterios de Admisión (MÁSTERS)</i>
<i>Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas</i> <a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-descripcion">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-descripcion</a>
<i>Pruebas de acceso especiales, en su caso</i> No se aplica
<i>Plazos de preinscripción</i>
<a href="https://www.ucm.es/plazos">https://www.ucm.es/plazos</a>
<i>Período y requisitos para formalizar la matrícula</i>
<a href="https://www.ucm.es/plazos-matricula-grado">https://www.ucm.es/plazos-matricula-grado</a> <a href="https://ccinformacion.ucm.es/secretaria-de-alumnos">https://ccinformacion.ucm.es/secretaria-de-alumnos</a>
<i>Perfil recomendado para el estudiante de nuevo ingreso</i>
<a href="https://www.ucm.es/estudios/grado-publicidadyrelacionespublicas-acceso-informacion">https://www.ucm.es/estudios/grado-publicidadyrelacionespublicas-acceso-informacion</a>
Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos. <a href="https://ccinformacion.ucm.es/convalidaciones,-reconocimiento-y-o-transparencia-de-creditos">https://ccinformacion.ucm.es/convalidaciones,-reconocimiento-y-o-transparencia-de-creditos</a> <a href="https://ccinformacion.ucm.es/normas-de-matricula-1">https://ccinformacion.ucm.es/normas-de-matricula-1</a> <a href="https://www.ucm.es/grado">https://www.ucm.es/grado</a>
Procedimiento de adaptación de los estudiantes procedentes de enseñanzas anteriores (sólo en el caso de que el título provenga de la transformación a la nueva legislación de otro título) <a href="https://ccinformacion.ucm.es/adaptacion-de-plan-de-estudio">https://ccinformacion.ucm.es/adaptacion-de-plan-de-estudio</a>
Cursos de adaptación (plan curricular y condiciones de acceso).

<a href="https://www.ucm.es/grado">https://www.ucm.es/grado</a>
Mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados <a href="https://ccinformacion.ucm.es/Estudiantes">https://ccinformacion.ucm.es/Estudiantes</a> <a href="https://ccinformacion.ucm.es/">https://ccinformacion.ucm.es/</a>
<b>PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DE LA ENSEÑANZA</b>
Cuadro general de la estructura del plan de estudios. <a href="https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-planestudios">https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-planestudios</a>
Calendario de implantación del título: <a href="https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-estructura">https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-estructura</a>
Información general con la distribución de créditos en función del tipo de materia y número de créditos de las asignaturas: <a href="https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-estructura">https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-estructura</a>
Breve descripción de los módulos o materias su secuencia temporal y competencias asociadas a cada uno de los módulos o materias: <a href="https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-estructura">https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-estructura</a>
Itinerarios formativos (menciones/grados – especialidades/másteres). No se aplica
Guías docentes de las asignaturas (contendrá el tipo de asignatura, número de créditos, programa, objetivos de aprendizaje, metodología de aprendizaje, criterios de evaluación e idioma) <a href="https://www.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-plan">https://www.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-plan</a>
Acuerdos o convenios de colaboración y programas de ayuda para el intercambio de estudiantes <a href="https://ccinformacion.ucm.es/oficina-de-movilidad-internacional">https://ccinformacion.ucm.es/oficina-de-movilidad-internacional</a> <a href="https://ccinformacion.ucm.es/data/cont/docs/16-2015-11-17-Instituciones%20Asociadas.pdf">https://ccinformacion.ucm.es/data/cont/docs/16-2015-11-17-Instituciones%20Asociadas.pdf</a> <a href="http://www.ucm.es/movilidad-alumnos">http://www.ucm.es/movilidad-alumnos</a> <a href="https://www.ucm.es/movilidad-mobility">https://www.ucm.es/movilidad-mobility</a> <a href="https://movilidadinternacionalucm.ucm.es/moveonline/exchanges/search.php?_error=NoCookie">https://movilidadinternacionalucm.ucm.es/moveonline/exchanges/search.php?_error=NoCookie</a> <a href="https://www.ucm.es/sicue">https://www.ucm.es/sicue</a> <a href="http://ccinformacion.ucm.es/Estudiantes">http://ccinformacion.ucm.es/Estudiantes</a>
Prácticas externas (convenios con entidades públicas o privadas, sistema de tutorías, sistemas de solicitud, criterios de adjudicación...): <a href="https://ccinformacion.ucm.es/Estudiantes">https://ccinformacion.ucm.es/Estudiantes</a> <a href="https://ccinformacion.ucm.es/convocatorias-de-practicas-en-medios-de-comunicacion">https://ccinformacion.ucm.es/convocatorias-de-practicas-en-medios-de-comunicacion</a> <a href="https://ccinformacion.ucm.es/data/cont/docs/16-2015-06-08-RELACI%C3%93N%20DE%20EMPRESAS%20PR%C3%81CTICAS%20EXTERNAS%20CON%20CONVENIO%20COIE.pdf">https://ccinformacion.ucm.es/data/cont/docs/16-2015-06-08-RELACI%C3%93N%20DE%20EMPRESAS%20PR%C3%81CTICAS%20EXTERNAS%20CON%20CONVENIO%20COIE.pdf</a> <a href="https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-estructura">https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-estructura</a>
Ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutela. <a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-estructura">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-estructura</a>
<b>PERSONAL ACADÉMICO</b>

Estructura y características del profesorado adscrito al título (incluirá al menos el número total de profesores por categorías y el porcentaje de doctores): <a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-personal">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-personal</a>
<b>RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</b>
Recursos, infraestructuras y servicios de la titulación (aulas informáticas, recursos bibliográficos, bibliotecas, salas de estudio...): <a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-recursos">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-recursos</a>
<b>SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b>
Breve descripción de la organización, composición y funciones del SGIC. <a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-sgc">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-sgc</a>
Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC <a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-sgc">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-sgc</a>
Información sobre el sistema de quejas y reclamaciones <a href="http://ccinformacion.ucm.es/estudios/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-sgc">http://ccinformacion.ucm.es/estudios/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-sgc</a>
Información sobre la inserción laboral No se aplica.
Resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT y seguimiento. <a href="http://ccinformacion.ucm.es/resultado-de-los-procesos-de-verificacion,-inscripcion-en-el-ruct-y-seguimiento">http://ccinformacion.ucm.es/resultado-de-los-procesos-de-verificacion,-inscripcion-en-el-ruct-y-seguimiento</a>

A partir de la información presente en dicha sede web, se confirma que la información es adecuada a lo expresado en la memoria verificada del Título.

## **CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN PUBLICIDAD Y RELACIONES PÚBLICAS**

### **Aspectos a valorar:**

#### **SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO**

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del Título.

La aprobación de esta memoria por parte de la Comisión de Calidad de la Facultad, así como su posterior ratificación por parte de la Junta, se considera la evidencia de la

Estructura y Funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad del Grado de Publicidad y RRPP.

**El Sistema de Garantía de Calidad en el Grado de Publicidad consta de los siguientes elementos en su estructura:**

- 1.- Comisión de Calidad. Órgano de mayor nivel decisorio y ejecutivo del sistema. Única para todas las titulaciones de Grado, Master y Doctorado de la Facultad.
- 2.- Comisión de Grado. Es única y la misma para todos los Grados. En su momento había tres diferentes, pero se demostraron poco operativas y nulas en la toma de decisiones al no disponer de la representación necesaria.

Cada una de estas comisiones, tiene sus propias tareas, pero al mismo tiempo existe una coordinación entre ambas. La Comisión de Grado estudia aspectos de la calidad de dichos estudios a instancias de la Comisión de Calidad del Centro. La coordinación entre ambas viene dada a través de los miembros del Decanato, representados en ambas Comisiones (Decana, Vicedecanato responsable del Grado, Secretario de la Facultad), y de los Coordinadores de Grado, presentes igualmente en ambas Comisiones.

**La estructura y elementos del Sistema de Calidad se vertebran del modo siguiente en su funcionamiento:**

- 1.- La Comisión de Calidad de la Facultad analiza los datos disponibles y toma las decisiones ejecutivas. Los datos que analiza son: índices de calidad (emitidos por la Oficina de Calidad, incluye las encuestas del PAS, PDI y alumnos), reclamaciones y sugerencias, memorias de calidad emitidas anteriormente, informes de seguimiento (ANECA, Fundación para el Conocimiento Madri+d).
- 2.- La Comisión de Grado estudia a su vez el desarrollo y supervisión de los estudios de Grado. Como se ha efectuado la matrícula de los alumnos, incidencias en la misma, preparación de la planificación anual de las asignaturas de los Grados, con especial atención al Trabajo Fin de Grado (TFG), mejoras de futuro, reclamaciones y sugerencias que le sean trasladadas por la Comisión de Calidad... La labor que llevan a cabo conjuntamente Decanato y Coordinadores de Grado es fundamental para resolver los problemas del día a día de los Grados, cuyos aspectos más reseñables son informados luego en la Comisión de Grado.
- 2.- Las acciones de mejora decididas a partir del análisis de los datos se incorporan a las memorias de Calidad posteriores. Se definen objetivos, fechas y evidencias para ser incluidas en dicha memoria.
- 3.- La evaluación de los resultados de las acciones se realiza mediante alguno de los mecanismos siguientes (dependiendo del tipo de acción): índices de calidad de la Oficina UCM, informes de los responsables de la coordinación de la acción, encuestas diseñadas "ad hoc" por la Oficina de Calidad... En lo posible, el resultado debe ser cuantificable objetivamente.
- 4.- Las reclamaciones son enviadas por el Decanato al coordinador del Grado. Este las envía al responsable correspondiente (jefe de servicio, director de departamento...). Las comisiones de reclamaciones de los departamentos o la propia de la Comisión de Grado de la titulación correspondiente (si es un tema de TFG o se ven involucrados varios departamentos) o la estructura similar que corresponda, en su caso, resuelven la reclamación. La reclamación debe ser utilizada, si es pertinente, como información relevante para definir una acción de mejora.
- 5.- La evaluación anual de la calidad, que se realiza en la memoria anual de seguimiento, junto con los informes de ANECA y Fundación para el Conocimiento Madri+d constituyen la información fundamental para impulsar las nuevas acciones correctoras y de mejora,



que se deciden en la Comisión de Calidad del Centro. De este modo se establece un mecanismo de control y mejora continua de la Calidad.

Como máximo órgano responsable de este procedimiento de Calidad, la Comisión de Calidad está representada y reglamentada del modo siguiente:

1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.

El nombramiento de los miembros de la Comisión de Calidad se produjo en la sesión de Junta de Facultad de 27 de enero de 2010. Los miembros de la Comisión durante el curso 2013-14, después de los cambios habidos, son los que figuran en la siguiente tabla:

<b>Miembros de la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>APELLIDOS</b>	<b>REPRESENTACIÓN COLECTIVO</b>
Carmen	PÉREZ DE ARMIÑÁN Y GARCÍA-FRESCA	Decana y Presidenta de la Comisión de Calidad
José Ignacio	POBLACIÓN BERNARDO	Vicedecano de Posgrado y Doctorado
Elena	REAL RODRÍGUEZ	Vicedecana de Planificación, Relaciones Internacionales e Instituciones
Jorge	CLEMENTE MEDIAVILLA	Vicedecano de Calidad e Infraestructuras
María Jesús	CASALS CARRO	Coordinadora del Máster Universitario en Investigación en periodismo: discurso y comunicación
Rafael	RODRÍGUEZ TRANCHE	Coordinador del Grado en Comunicación Audiovisual
Ángel Luis	RUBIO MORAGA	Coordinador del Grado en Periodismo
María Luisa	GARCÍA GUARDIA	Coordinador del Grado en Publicidad y Relaciones públicas
Enrique	BUSTAMENTE RAMÍREZ	Coordinador del Doctorado en Comunicación Audiovisual, Publicidad y Relaciones Públicas
José Luis	DADER GARCÍA	Coordinador del Doctorado en Periodismo
Francisco	BERNETE GARCÍA	Coordinador del Máster Universitario en Comunicación Social
Wenceslao	CASTAÑARES BURCIO	Coordinador del Máster Universitario en Análisis sociocultural del Conocimiento y la Comunicación
Carmen	SALGADO SANTAMARÍA	Coordinadora del Máster Universitario en Periodismo Multimedia Profesional
Norberto	MÍNGUEZ ARRANZ	Coordinador del Máster

		Comunicación Audiovisual para la Era Digital
Luis	GARCÍA TÓJAR	Coordinador del Máster Universitario en Estudios Avanzados en Comunicación Política
María José	CANEL CRESPO	Coordinadora del Máster Universitario en Comunicación de las Organizaciones
Pilar	VEGA RODRÍGUEZ	Coordinadora del Máster Universitario en Escritura Creativa
M <sup>a</sup> Antonia	PAZ REBOLLO	Coordinadora del Máster Universitario en Patrimonio Audiovisual: Historia, Recuperación y Gestión
Ananda	MARTÍNEZ ÁLVAREZ	Representante del PAS
Francisco Javier	GALÁN GAMERO	Agente Externo (Universidad Carlos III de Madrid)
Eusebio	MORENO MANGADA	Secretario
Mario	SÁNCHEZ GARCÍA	Estudiante

A su vez los miembros de la Comisión de Grado en el curso 2013-14 eran:

<b>MIEMBROS COMISIÓN DE GRADO FACULTAD CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN</b>	
Carmen Pérez de Armiñán García-Fresca	Decana, Presidente de la Comisión
Elena Real Rodríguez	Vicedecana de Planificación Académica, Relaciones Internacionales e Institucionales
Eusebio Moreno Mangana	Secretario de la Facultad y Secretario de la Comisión
Ángel Luis Rubio Moraga	Coordinador del Grado de Periodismo
Rafael Rodríguez Tranche	Coordinador del Grado de Comunicación Audiovisual
María Luisa García Guardia	Coordinador del Grado de Publicidad y Relaciones Públicas
Violeta Izquierdo Expósito	Director Departamento Periodismo I
Carmen Salgado Santamaría	Directora Departamento Periodismo II
Eva Aladro Vico	Directora Departamento Periodismo III
Manuel Fernández Sande	Director Departamento Periodismo IV
Mirta Nuñez Díaz-Balart	Directora Departamento Historia de la Comunicación Social
Mercedes López Suárez	Directora Departamento Filología Española III
Raúl Eguizábal Maza	Director Departamento Comunicación Audiovisual y Publicidad I

Ubaldo Cuesta Cambra	Director Departamento Comunicación Audiovisual II
Aina Dolores López Yáñez	Director Departamento Sociología VI
Julia Rodríguez Cela	Director Sección Departamental Biblioteconomía y Documentación
Manuel Sánchez De Diego Fernández de la Riva	Director Sección Departamental Derecho Constitucional
María José Pérez del Pozo	Directora Sección Departamental Relaciones Internacionales
José Antonio Alcoceba Hernando	Directora Sección Departamental Sociología IV
María Teresa Mera Vázquez	Directora Sección Departamental Economía Aplicada 4
Joaquín Sánchez Herrera	Representante Unidad docente Comercialización e Investigación de Mercados
David Pérez Millán	Representante Unidad docente Derecho Mercantil
Cristina Fuertes-Planas Aleix	Representante Unidad docente Filosofía del Derecho
Ananda Martínez Álvarez	Gerente, Representante del PAS
María Paje Victoria Fernández Aldo Ruiz	Estudiante Grado Periodismo Estudiante Grado Comunicación Audiovisual Estudiante Grado Publicidad y RR.PP.

## 1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones.

La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información es el órgano competente y responsable de la calidad del Grado de Publicidad y RRPP y el órgano que garantiza el cumplimiento de los objetivos de calidad.

### **A) FUNCIONES**

**Esta Comisión, dentro del mecanismo expuesto inicialmente sobre el funcionamiento del Sistema de Calidad del Grado de Publicidad y RRPP, tiene las siguientes funciones según su Reglamento de Funcionamiento aprobado en Junta de Facultad el 27 de enero de 2010:**

- a) Elaborar un Sistema de Garantía Interna de la Calidad.
- b) Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- c) Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho Sistema.
- d) Proponer a la Junta de Facultad protocolos del Sistema.
- e) Proponer a la Junta de Facultad Manuales de Calidad Docente.
- f) Proponer a la Junta de Facultad las revisiones de los Manuales de Calidad Docente.
- g) Proponer la política de calidad de las titulaciones impartidas de acuerdo con las políticas de calidad de la Facultad y de la UCM.
- h) Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- i) Proponer a la Junta de Facultad los objetivos anuales en materia de calidad docente de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- j) Proponer a la Junta de Facultad iniciativas para asegurar y mejorar la calidad de la docencia.
- k) Proponer a la Junta de Facultad las acciones correctoras para la mejora de la calidad docente.

- l) Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- m) Estudiar los mecanismos de extinción de los títulos para su propuesta a la Junta de Facultad.
- n) Aquellas otras recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado Sistema y que de forma expresa se atribuyan a la Comisión.

**A su vez la Comisión de Grado, tiene las suyas establecidas en su reglamento aprobado por Junta de Facultad el 14 de febrero de 2013:**

- A) Asistir a la Comisión de Calidad del Centro en la preparación de informes y documentos que fueran precisos para el seguimiento y evaluación de las Titulaciones de Grado de las que se ocupa.
- B) Sugerir a la Comisión de Calidad del Centro todas aquellas propuestas de mejora que, en relación con la calidad, entienda que puedan ser necesarias para el perfeccionamiento de las enseñanzas de Grado.
- C) Ocuparse en aplicar, gestionar y coordinar los aspectos de la calidad en las Titulaciones de Grado que le sean indicados a instancias de la Comisión de Calidad del Centro.
- D) La supervisión y coordinación académica del desarrollo de la docencia de los Grados.
- E) Solicitar a la Junta de Facultad los cambios oportunos en la asignación docente, previo acuerdo de los Departamentos o Secciones departamentales afectadas.
- F) Elevar a la Junta de Facultad para su aprobación, a propuesta del Decano/a, una vez oídos los Departamentos implicados en la docencia de la Titulación, los nombres de los coordinadores de Grado, uno por titulación.
- G) La elaboración, y en su caso revisión, de las directrices o normativa del Trabajo Fin de Grado (TFG), en las que se habrán de especificar al menos las modalidades, características generales y procedimientos para la organización, planificación, evaluación, calificación y revisión del TFG. Estas directrices, y sus posteriores modificaciones, se presentarán a la Junta de Facultad para su aprobación definitiva.
- H) Planificar y acordar lo concerniente al correcto funcionamiento y desarrollo del TFG.
- I) Resolver las peticiones de cambio de grupo y/o tutor en los TFG.
- J) Dar curso a las solicitudes de revisión de los TFG, y solventar las impugnaciones presentadas relacionadas con su calificación.
- K) Proponer la constitución de grupos de trabajo internos para el desempeño de sus actividades.
- L) Elaborar una Memoria anual de las actuaciones desarrolladas.
- M) Adoptar la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Grado.
- N) Cualquiera otra función que se le atribuya o delegue por la Comisión de Calidad del Centro o la Junta de Facultad.

## **B) FUNCIONAMIENTO**

En resumen, el funcionamiento y sistema de toma de decisiones se describen en los siguientes puntos de los citados Reglamentos:

<b>Comisión de Calidad</b>
----------------------------

### **Sesiones**

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información se reúne en sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. En sesiones ordinarias se reúne al menos dos veces por curso.

3. La Comisión de Calidad se reúne en sesiones extraordinarias por iniciativa del Presidente, cuando lo solicite un mínimo de un tercio del total de miembros de la misma, o a petición del Comité de Calidad de alguna de las titulaciones impartidas en la Facultad.

4. Por razones de urgencia, el Presidente, previo acuerdo de la Comisión de Calidad, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes.

#### **Convocatoria y orden del día**

1. Los miembros de la Comisión de Calidad deben recibir la convocatoria, con el orden del día, con una antelación mínima de 48 horas, excepto en el supuesto de sesiones extraordinarias que será de 24 horas.

2. La convocatoria, junto al orden del día y la documentación correspondiente, se realiza por medios electrónicos, quedando los originales depositados en la secretaría respectiva a disposición de los miembros.

3. El orden del día se fija por el Presidente e incluye, necesariamente, aquellos puntos que hayan sido solicitados por al menos un tercio de los miembros de la Comisión de Calidad. No puede ser objeto de deliberación, votación ni acuerdo, ningún asunto no incluido en el orden del día, salvo que el Presidente lo proponga al inicio de la sesión, y sea declarada la urgencia por el voto favorable de la mayoría de los miembros.

#### **Desarrollo de las sesiones**

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información queda válidamente constituida a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos, en primera convocatoria cuando concurren, al menos, la mitad de sus miembros, el Presidente y el Secretario -o las personas que le sustituyan-, y en segunda convocatoria, media hora después, cuando concurren, como mínimo un tercio de sus miembros, el Presidente y el Secretario.

2. La participación en las deliberaciones y votaciones es personal e indelegable.

3. Nadie puede ser interrumpido en el uso de la palabra, salvo por el Presidente.

4. Para proceder al debate, el Presidente abre un turno de intervenciones. A la vista de las peticiones de palabra se pueden fijar por el Presidente limitaciones de tiempo de su uso.

5. El cierre de la discusión lo acuerda el Presidente, previo aviso, una vez hayan intervenido los que han solicitado el uso de la palabra o hayan renunciado a la misma.

6. Una vez cerrada la discusión el Presidente presenta la propuesta o propuestas objeto de votación.

7. Los miembros de la Comisión de Calidad pueden ser llamados al orden cuando con interrupciones, o de cualquier otra forma, alteren el orden de las sesiones o cuando pretendan seguir haciendo uso de la palabra una vez que ésta les haya sido retirada. Después de haber sido llamado por tres veces al orden un miembro de la Comisión de Calidad en una misma Sesión, el Presidente podrá imponerle la prohibición de asistir al resto de la misma.

#### **Cuestiones de orden**

1. Se consideran cuestiones de orden, entre otras, la propuesta de aplazamiento de debate, las limitaciones en las intervenciones, la propuesta de suspensión o la propuesta de votación.

2. Las cuestiones de orden se deciden, en caso necesario, por votación a mano alzada.

### **Comisión de Grado**

#### **SESIONES**

1. La Comisión de Grado se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias.

2. En sesiones ordinarias habrá de reunirse, al menos, dos veces por curso académico.
3. La Comisión de Grado se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa del Presidente/a o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de veinticuatro horas y contendrá el orden del día de la reunión.
4. Por razones de urgencia, el Presidente/a, previo acuerdo de la Comisión de Grado, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes.

#### **CONVOCATORIA Y ORDEN DEL DÍA.**

1. Los miembros de la Comisión de Grado deberán recibir la convocatoria, con el orden del día, con una antelación mínima de 48 horas, excepto en el supuesto de sesiones extraordinarias que será de 24 horas.
2. La convocatoria, junto al orden del día y la documentación correspondiente, se realizará por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción. Siempre que los medios disponibles lo permitan, la convocatoria y la restante documentación, serán remitidos por medios electrónicos, quedando los originales depositados en la secretaría respectiva a disposición de los miembros.
3. El orden del día se fijará por el Presidente/a, e incluirá, necesariamente, aquellos puntos que hayan sido solicitados por el 20% de los miembros de la Comisión de Grado. No podrá ser objeto de deliberación, votación ni acuerdo, ningún asunto no incluido en el Orden del Día, salvo que se hallen presentes todos los miembros de la Comisión de Grado y sea declarada la urgencia por el voto favorable de la mayoría de los miembros.
4. En el Orden del día podrá especificarse qué asuntos podrán ser aprobados, si no existe oposición, sin necesidad de deliberación.

#### **DESARROLLO DE LAS SESIONES**

1. La Comisión de Grado del Centro de la Facultad de Ciencias de la Información quedará válidamente constituida a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos, en primera convocatoria cuando concurren, al menos, la mitad de sus miembros, el Presidente/a y el Secretario/a -o las personas que les sustituyan-, y en segunda convocatoria, media hora después, cuando concurren, como mínimo un tercio de sus miembros, el Presidente/a y el Secretario/a.
2. La participación en las deliberaciones y votaciones es personal e indelegable.
3. Nadie podrá ser interrumpido en el uso de la palabra, salvo por el Presidente/a.
4. Para proceder al debate, el Presidente/a abrirá un turno de intervenciones. A la vista de las peticiones de palabra se podrá fijar por el Presidente/a, limitaciones de tiempo de su uso.
5. El cierre de la discusión podrá acordarlo el Presidente/a, previo aviso, una vez hayan intervenido los que han solicitado el uso de la palabra o hayan renunciado a la misma.
6. Una vez cerrada la discusión, el Presidente/a podrá presentar la propuesta o propuestas objeto de votación, si hubiere lugar a ello.
7. Los miembros de la Comisión de Grado podrán ser llamados al orden cuando con interrupciones, o de cualquier otra forma, alteren el orden de las sesiones o cuando pretendan seguir haciendo uso de la palabra una vez que ésta les haya sido retirada. Después de haber sido llamado por tres veces al orden un miembro de la Comisión de Grado en una misma Sesión, el Presidente/a podrá imponerle la prohibición de asistir al resto de la misma.

#### **CUESTIONES DE ORDEN.**

1. Se considerarán cuestiones de orden, entre otras, la propuesta de aplazamiento de debate, las limitaciones en las intervenciones, la propuesta de suspensión o la propuesta de votación.
2. Las cuestiones de orden se decidirán, en caso necesario, por votación a mano

alzada.

## C) DECISIONES

### Comisión de Calidad

#### Adopción de acuerdos

1. Los acuerdos se adoptan por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En este último caso la toma de decisiones requiere la mayoría simple de sus miembros. En caso de empate el Presidente goza de voto de calidad.
2. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada la misma por asentimiento si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.
3. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente, ningún miembro puede interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando la votación.
4. No se puede votar ningún asunto que no figure expresamente en el orden del día, salvo que el Presidente lo proponga al inicio de la sesión, y sea declarada la urgencia del asunto por el voto favorable de la mayoría.

#### Actas

1. El Secretario levanta acta de cada sesión que celebra la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información, en la que se especifica necesariamente los asistentes, el orden del día de la reunión, las circunstancias del lugar y tiempo en que se ha celebrado, así como el contenido de los acuerdos adoptados.
2. En el acta figura el acuerdo o acuerdos adoptados. Asimismo, a solicitud de los respectivos miembros de la Comisión de Calidad, se hace constar el voto contrario al acuerdo adoptado, su abstención y los motivos que la justifiquen o el sentido de su voto favorable. Cualquier miembro tiene derecho a solicitar la transcripción íntegra de su intervención o propuesta, siempre que aporte en el acto, o en el plazo que señale el Presidente, el texto que se corresponda fielmente con su intervención, haciéndose así constar en el acta o uniéndose copia a la misma.
3. Los miembros que discrepen del acuerdo mayoritario podrán formular voto particular por escrito en el plazo de cuarenta y ocho horas, que se incorporará al texto aprobado. Los votos particulares se limitarán a exponer las razones de la discrepancia.
4. Cuando los miembros de la Comisión de Calidad voten en contra o se abstengan, quedan exentos de la responsabilidad que, en su caso, pueda derivarse de los acuerdos, siempre que exista constancia de su voto particular.
5. Las actas se aprueban en la siguiente sesión, pudiendo no obstante emitir el Secretario certificación sobre los acuerdos específicos que se hayan adoptado, sin perjuicio de la ulterior aprobación del acta. En las certificaciones de acuerdos adoptados emitidas con anterioridad a la aprobación del acta se hace constar expresamente tal circunstancia.
6. Las actas se firman en la última página y al margen de cada una de las demás por el Secretario y son visadas por el Presidente. Las hojas se numeran correlativamente, a partir del número 1. Se archivan en la secretaría de la Comisión de Calidad bajo la responsabilidad del Secretario.
7. El Secretario remite una copia del Acta de cada sesión a todos los miembros de la Comisión de Calidad junto con la convocatoria de la siguiente sesión de la Comisión en la que haya de ser aprobada.
8. Cualquier miembro de la Comisión de Calidad que no esté de acuerdo con el



contenido del Acta puede solicitar por escrito las modificaciones que considere oportunas. Quien haya actuado como Secretario en la sesión del Acta en cuestión puede rechazar motivadamente las modificaciones que se planteen, sin perjuicio del sometimiento a aprobación de las mismas.

#### **Efectos de los acuerdos**

1. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad tienen los efectos que le son propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente. Dentro del marco del Sistema de Calidad del Grado de Publicidad, su principal objetivo consiste en mejorar los índices de calidad definidos en esta memoria.
2. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad se elevan a la Junta de Facultad para su conocimiento y, en su caso, para su ratificación.
3. Su ejecución, en el marco del Sistema de Calidad del Grado de Publicidad, recae bajo la responsabilidad del coordinador del Grado el cual contará con la colaboración de los miembros expuestos al inicio de esta estructura del Sistema.

### **Comisión de Grado**

#### **ADOPCIÓN DE ACUERDOS**

1. Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple, por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente/a.
2. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas.
3. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente/a, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando la votación.
4. No se podrá votar ningún asunto que no figure expresamente en el Orden del Día, salvo que estén presentes todos los miembros de la Comisión, se proponga al inicio de la sesión, y sea declarada la urgencia del asunto por el voto favorable de la mayoría.

#### **ACTAS**

1. De cada sesión que celebre la Comisión de Grado se levantará acta por el Secretario/a, que especificará necesariamente los asistentes, el orden del día de la reunión, las circunstancias del lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de las deliberaciones, así como el contenido de los acuerdos adoptados.
2. En el acta figurará el acuerdo o acuerdos adoptados. Asimismo a solicitud de los respectivos miembros del Comisión de Grado, el voto contrario al acuerdo adoptado, su abstención y los motivos que la justifiquen o el sentido de su voto favorable. Cualquier miembro tiene derecho a solicitar la transcripción íntegra de su intervención o propuesta, siempre que aporte en el acto, o en el plazo que señale el Presidente/a, el texto que se corresponda fielmente con su intervención, haciéndose así constar en el acta o uniéndose copia a la misma.
3. Los miembros que discrepen del acuerdo mayoritario podrán formular voto particular por escrito en el plazo de cuarenta y ocho horas, que se incorporará al texto aprobado. Los votos particulares se limitarán a exponer las razones de la discrepancia.
4. Cuando los miembros de la Comisión de Grado voten en contra o se abstengan, quedarán exentos de la responsabilidad que, en su caso, pueda derivarse de los acuerdos.
5. Las actas se aprobarán en la misma o en la siguiente sesión, pudiendo no obstante emitir el Secretario/a certificación sobre los acuerdos específicos que se hayan adoptado, sin perjuicio de la ulterior aprobación del acta. En las certificaciones de expresamente tal circunstancia.
6. Las Actas deberán ser firmadas, en la última acuerdos adoptados emitidas con anterioridad a la aprobación del acta se hará constar página y al margen de cada una



de las demás, por el Secretario/a y serán visadas por el Presidente/a. Las hojas deberán ser numeradas correlativamente, a partir del número 1.

7. Serán archivadas por el Secretario/a de la Facultad y estarán bajo su responsabilidad.

8. El Secretario/a remitirá una copia del Acta de cada sesión a todos los miembros de la Comisión de Grado a la mayor brevedad posible, y en todo caso, junto con la convocatoria de la siguiente sesión de la Comisión en la que haya de ser aprobada.

9. El Acta de una sesión deberá ser aprobada al comienzo de la siguiente.

10. Cualquier miembro de la Comisión de Grado que no esté de acuerdo con el contenido del Acta podrá solicitar por escrito, las modificaciones que considere oportunas. Quien haya actuado como Secretario/a en la sesión del Acta en cuestión, podrá no estimar correctas las modificaciones, en cuyo caso podrá rechazar motivadamente las modificaciones que se planteen, sin perjuicio del sometimiento a aprobación de la misma.

#### **EFFECTOS DE LOS ACUERDOS**

1. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Grado tendrán los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente.

2. Las medidas adoptadas se comunicarán a los implicados en las mismas, así como a la Junta de Facultad para su ratificación, si ésta fuera necesaria.

### 1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Durante el **Curso 2014-2015** la Comisión de Calidad celebró 4 sesiones cuyas fechas y resumen de sus contenidos son los siguientes:

#### **Sesión del 16 de octubre de 2014**

La Presidenta de la Comisión informa sobre los cambios que se proponen en la coordinación de los títulos. A continuación los coordinadores de todas las titulaciones de Grado y Máster de la Facultad hacen balance de la situación en la que se encuentra cada una de ellas, trasladando a esta Comisión de Calidad los acuerdos tomados en sus respectivas Comisiones de Coordinación. Varios miembros de la Comisión coinciden en los puntos siguientes:

Ha descendido el número de solicitudes y matrículas en los másteres, sobre todo de estudiantes españoles, por el notable incremento de los precios.

La tarea de coordinación es excesiva porque recae en cada coordinador un gran trabajo de tipo administrativo que no debería ser de su exclusiva responsabilidad. Se manifiesta la falta de apoyo y previsión tanto del Centro como del Rectorado.

Es necesario que los profesores participen más en el programa Docencia.

Es necesario motivar a los estudiantes, profesores y PAS para que participen en las encuestas de satisfacción.

Las consideraciones positivas coinciden en la mejora de las web, de los mecanismos de coordinación docente y del buen funcionamiento y resultados, así como de la buena oferta de actividades extracurriculares. En general, existe satisfacción en las másteres de la Facultad. Las quejas se responden y las reclamaciones se siguen y resuelven según los cauces previstos en la normativa de la UCM. Es necesario elaborar más y mejor información en las páginas web sobre quejas y reclamaciones.

### **Sesión del 11 de diciembre de 2014**

Se aprueban los Autoinformes para la Renovación de la Acreditación de los dos títulos siguientes:

- a. Máster Universitario en Comunicación Social.
- b. Máster Universitario en Investigación en Periodismo: Discurso y Comunicación.

### **Sesión del 8 de junio de 2015**

Los coordinadores de los Títulos de Grado, Máster y Doctorado de la Facultad presentan sus informes sobre mejores implantadas, análisis de resultados (fortalezas y debilidades), análisis de quejas y reclamaciones y previsiones. Todos los informes son aprobados.

### **Sesión del 23 de junio de 2015**

Se trata de una reunión extraordinaria de la Comisión de Calidad de la Facultad, con un punto único en el Orden del día: “Aprobación, si procede, de la resolución de la reclamación presentada por dos alumnas”. La Comisión de Calidad de la Facultad acuerda trasladar las reclamaciones a la Comisión de Reclamaciones del Dpto. de Comunicación Audiovisual y Publicidad I, para que pueda evaluar los exámenes aportados por el profesor de la asignatura “Estructura y empresa de la publicidad” D. Miguel Ángel Pérez Ruiz, así como recordar a este profesor la obligación de presentarse y aportar la documentación de los exámenes que le requiera la Comisión de Reclamaciones de su Departamento.

### **CURSO 2013-2014**

**Sesión del 16 de octubre de 2014:** La Presidenta de la Comisión informa sobre los cambios que se proponen en la coordinación de los títulos. A continuación los coordinadores de todas las titulaciones de Grado y Máster de la Facultad hacen balance de la situación en la que se encuentra cada una de ellas, trasladando a esta Comisión de Calidad los acuerdos tomados en sus respectivas Comisiones de Coordinación. Varios miembros de la Comisión coinciden en los puntos siguientes:

Ha descendido el número de solicitudes y matrículas en los másteres, sobre todo de estudiantes españoles, por el notable incremento de los precios.

La tarea de coordinación es excesiva porque recae en cada coordinador un gran trabajo de tipo administrativo que no debería ser de su exclusiva responsabilidad. Se manifiesta la falta de apoyo y previsión tanto del Centro como del Rectorado.

Es necesario que los profesores participen más en el programa Docencia.

Es necesario motivar a los estudiantes, profesores y PAS para que participen en las encuestas de satisfacción.

Las consideraciones positivas coinciden en la mejora de las web, de los mecanismos de coordinación docente y del buen funcionamiento y resultados, así como de la buena oferta de actividades extracurriculares. En general, existe satisfacción en las másteres de la Facultad. Las quejas se responden y las reclamaciones se siguen y resuelven según los cauces previstos en la normativa de la UCM. Es necesario elaborar más y mejor información en las páginas web sobre quejas y reclamaciones.

### **Sesión del 11 de diciembre de 2014:**

Se aprueban los Autoinformes para la Renovación de la Acreditación de los dos títulos siguientes:

- a. Máster Universitario en Comunicación Social
- b. Máster Universitario en Investigación en Periodismo: Discurso y Comunicación

#### **Sesión del 8 de junio de 2015:**

Los coordinadores de los Títulos de Grado, Máster y Doctorado de la Facultad presentan sus informes sobre mejores implantadas, análisis de resultados (fortalezas y debilidades), análisis de quejas y reclamaciones y previsiones. Todos los informes son aprobados.

#### **Sesión del 23 de junio de 2015:**

Se trata de una reunión extraordinaria de la Comisión de Calidad de la Facultad, con un punto único en el Orden del día: “Aprobación, si procede, de la resolución de la reclamación presentada por dos alumnas”. La Comisión de Calidad de la Facultad acuerda trasladar las reclamaciones a la Comisión de Reclamaciones del Dpto. de Comunicación Audiovisual y Publicidad I, para que pueda evaluar los exámenes aportados por el profesor de la asignatura “Estructura y empresa de la publicidad” D. Miguel Ángel Pérez Ruiz, así como recordar a este profesor la obligación de presentarse y aportar la documentación de los exámenes que le requiera la Comisión de Reclamaciones de su Departamento.

Por recomendación del “Informe de Seguimiento del Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad” de la UCM, de fecha de 27 de junio de 2014, se incluyen aquí las reuniones mantenidas por la Comisión de Calidad sobre coordinación docente de la titulación durante los dos cursos anteriores.

### **CURSO 2013-2014**

#### **Sesión de 28 de octubre de 2013**

El vicedecano de Tecnología informó sobre la implantación en la web de la Facultad de los buzones de quejas, sugerencias y reclamaciones y explicó su funcionamiento.

Se analizaron los problemas existentes en la información sobre los TFG y los TFM y la necesidad de elaborar una normativa de funcionamiento en el caso de los TFG y mejorar la información a los estudiantes. Se acordó que cada título de máster incorpore en su página web una detallada guía docente sobre el TFM, así como la existente normativa de la UCM adaptada a cada título.

La presidenta de la Comisión informó sobre la necesidad de traducir al inglés el título de todos los Grados y Másteres y de los módulos, materias y asignaturas que los componen. Se acordó el plazo y el modo de llevar a cabo esta gestión.

Sobre el análisis de las mejoras conseguidas y fortalezas se destacan:

1. Todos los títulos de la Facultad de Ciencias de la Información disponen de una página web propia, con los contenidos necesarios y en buen funcionamiento.
2. Los buenos resultados de los primeros TFG, tanto en la convocatoria de junio como en la de septiembre, así como una lograda coordinación docente y de gestión.
3. La publicación de las guías docentes de las asignaturas de todos los títulos casi por completo
4. El buen funcionamiento de gestión y coordinación de las materias de todos los títulos con el fin de evitar solapamientos y homologar sus contenidos para los diferentes grupos docentes.

5. El esfuerzo de los profesores por aumentar la calidad de las prácticas de los alumnos.

Sobre el análisis de los puntos débiles se destaca:

La escasa participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción por lo que se acordaron ciertas acciones informativas para motivar a los alumnos con el fin de lograr cada curso mayor participación.

#### **Sesión de 2 de abril de 2014**

El profesor Ubaldo Cuesta Cambra solicitó su sustitución como coordinador del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas (por su nombramiento como coordinador de títulos oficiales de Grado y Máster de la ACAP) por el profesor Arturo Colorado Castellary. La Comisión de Calidad aprobó por unanimidad ambas solicitudes.

Se analizaron y debatieron algunos indicadores de los títulos del centro que proporciona la Universidad Complutense de Madrid por considerarse incompletos o con errores.

Se expusieron algunas mejoras en los títulos que abarcaban aspectos de organización y de calidad docente. Se expusieron y analizaron las quejas y reclamaciones habidas en cada título y se consideró como mejora la buena gestión y resolución de la mayoría de ellas.

Sobre el análisis de los puntos débiles surgió de nuevo el problema de la falta de participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción y cuyos resultados son tan determinantes para el reconocimiento de la calidad. Se advirtió de modo unánime que las encuestas tienen un escaso tiempo de permanencia en la aplicación electrónica de la web de la UCM y se acordó solicitar al Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad que aumente el periodo de disponibilidad de las encuestas. Y que, en cualquier caso, se estudien métodos desde el Rectorado para facilitar la información necesaria al alumnado y cualquier acción que pueda incrementar la participación.

Respecto al análisis de debilidades de los títulos hubo unanimidad en considerar que no existen problemas de relieve. Pero sí se debatió la preocupación por el descenso de matrículas en los másteres producido por el notable incremento de los precios públicos y la disminución de las becas. Y también se dejó constancia de la inquietud general por la mengua de profesores debido a la normativa sobre la tasa de reposición del profesorado con vinculación permanente y la disminución de los contratos del profesorado no permanente. Hubo una consideración generalizada de que esta situación afecta a la calidad de los títulos, así como la creciente falta de apoyo administrativo también atribuible a la restrictiva normativa sobre la tasa de reposición del personal de administración y servicios.

#### **CURSO 2012-2013**

Durante el curso 2012-2013 la Comisión de Calidad celebró 4 sesiones cuyas fechas y resumen de sus contenidos y decisiones son los siguientes:

**1. Sesión del 17 de enero de 2013:** La presidenta informa sobre la necesidad de que se haga una reflexión autocrítica de los resultados de las encuestas de satisfacción en el Grado de Publicidad y RRPP.

Se dan orientaciones sobre la elaboración de las memorias de calidad y la mejora de las páginas web del Grado de Publicidad y RRPP.

**2. Sesión del 31 de enero de 2013:** La presidenta informa a la Comisión de Calidad de la dimisión del profesor Emilio García Fernández como Coordinador del Grado de Comunicación Audiovisual y propone por petición del Departamento responsable del título (Comunicación Audiovisual y Publicidad I) al profesor Rafael Rodríguez Tranche, lo que aprueba la Comisión de Calidad.

Del mismo modo se acepta la renuncia como coordinador del Grado de Periodismo del profesor José Ignacio Población Bernardo y se acepta su sustitución por el profesor Manuel Fernández Sande, ambos del Departamento de Periodismo IV. Tales nombramientos deberán ser aprobados en la Junta de Facultad convocada para el 14 de febrero de 2013.

La Comisión de Calidad también aprueba que se lleve a dicha Junta de Facultad la propuesta de nombramiento como Asesor Externo de esta Comisión del profesor de la Universidad Carlos III, Francisco Javier Galán Gamero.

El coordinador de Publicidad expone los datos iniciales de calidad y propone unas acciones de mejora. Considerando que los datos disponibles todavía no son consistentes se posponen las definiciones de acciones para la próxima sesión.

### **3. Sesión del 12 de febrero de 2013**

La Comisión de Calidad revisa los borradores de las memorias de seguimiento del Grado de Publicidad y RRP que deberá aprobarse por la Junta de Facultad del día 14 de febrero de 2013 y remitirse ese mismo día a Rectorado. Se analizan los indicadores y se proponen las acciones de mejora que constan en la Memoria.

### **4. Sesión del 8 de julio de 2013**

Se analizan los indicadores y las experiencias del Grado de Publicidad y RRP. A pesar de los todavía bajos índices de participación en las encuestas de satisfacción, la Comisión de Calidad entiende que la satisfacción global es buena, si bien se deberá involucrar más a los alumnos, al PAS y al PDI.

También se analizan las posibles causas de la escasa utilización de los buzones electrónicos (quejas y sugerencias).

Se informa sobre las mejoras emprendidas en el Grado de Publicidad y RRPP, y se analizan. Se comunica que habrá sesiones informativas sobre el TFG en el mes de septiembre para los alumnos de Grado.

Se recuerda la obligación de nombrar el denominado Tribunal de Reclamaciones del Grado de Publicidad y RRPP, como se contempla en la normativa de Calidad.

Con respecto a la Comisión de Grado, se han celebrado las siguientes sesiones en el Curso 2013-2014:

### **Sesión de 22 de abril de 2015**

La Comisión de Grado de la Facultad aprueba el Acta de la Comisión de Grado 16 de diciembre de 2014. La Sra. Decana concede la palabra a la Vicedecana de Planificación y Relaciones Internacionales D<sup>a</sup> Elena Real Rodríguez quien informa al respecto sobre el asunto de la Convocatoria: "Trabajo de Fin de Grado 2014-2015" y en concreto la "Actualización de matrícula TFG con datos de marzo-abril de 2015" Se reparte a los miembros de la Comisión de Grado la propuesta elaborada por su Vicedecanato, para su aprobación si procede. Tras un encendido debate, con las intervenciones de los profesores D<sup>a</sup> Eva Aladro, D. Fernando Peinado, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> José Canel, D<sup>a</sup> Mirta Núñez, D<sup>a</sup> Violeta Izquierdo y D<sup>a</sup> Aina López Yáñez, en la que la Sra. Vicedecana apunta "los condicionamientos Administrativos por el que nos hemos visto limitados. La Comisión de Grado aprueba dar un voto de confianza a la propuesta elaborada por el Decanato y que se acompaña como Anexo al presente acta.

### **Sesión de 16 del diciembre de 2014**

La Comisión de Grado de la Facultad aprueba el Acta de 20 de mayo de 2014. La Sra. Decana comienza la sesión en los siguientes términos: "La Vicedecana Elena Real toma la palabra para contar a los miembros de la Comisión cual ha sido la matrícula de este curso en cada uno de los Grados. Señala que es muy parecida a la del curso anterior, y que sigue produciéndose una caída importante en tercero que se acusa más en cuarto curso. Especialmente en algunos grupos de optativas. En esta circunstancia están algunos de los nuevos grupos abiertos a petición de los departamentos, que no han llegado al mínimo necesario de alumnado para garantizar su continuidad el próximo curso. Al ser el primer año que se planifican, y a la espera de una mejoría de esa caída de alumnos de los últimos

cursos, la Vicedecana considera que podría dárseles un curso más de margen para ver cómo se comportan en el 2015-16. A continuación informa de la matrícula del TFG que no se ha comportado del modo esperado. Se habían programado más grupos dentro de la oferta de las diferentes líneas temáticas, pero el número de alumnos no ha crecido respecto al curso pasado en contra de lo previsto. Hay muchos alumnos que están dejando el TFG para más adelante, y llegará un momento que eso se refleje en la matrícula. Pero no puede preverse cuando. El número de alumnos distribuidos en los grupos de una misma línea es, en algunos casos, bastante dispar. Lo que distorsiona la carga de trabajo de los docentes. Por los mismos créditos unos trabajan más que otros. Avanza que este modelo habrá que modificarlo para el próximo curso ya que hay disfunciones importantes, algunas docentes y otras de carácter administrativo. Y no va a garantizar las futuras necesidades que el TFG presente en un futuro próximo. Las líneas temáticas entorpecen más que ayudan y habrá que adoptar un nuevo sistema que podría suponer prescindir de ellas. En este sentido, emplaza a la Comisión a una siguiente reunión en abril de 2015, para tratar un nuevo modelo que de más garantías de continuidad y resuelva los problemas actuales."

### **Sesión de 13 del diciembre de 2013**

La reunión sirve para hacer un balance de cómo se ha desarrollado la matrícula del curso 2013-14, incluidos los grupos temáticos de TFG de la primera tanda de matriculación. Se analizan los pormenores de la demanda de cada Grado, por curso, la pertinencia de mantener o no el número establecido de grupos de las optativas viendo cada asignatura y en su conjunto. Se trazan las líneas que marcarán la planificación del próximo curso, que se comenzará a preparar a la vuelta de vacaciones de Navidad. Para el TFG se esperará a ver el comportamiento en marzo de la segunda tanda de matrícula. Por ser el primer año de puesta en marcha, se estará al tanto para ver la operatividad del modelo escogido.

### **Sesión de 20 de mayo de 2014**

La reunión sirve para preparar el TFG del curso 2014-15. Se espera que el próximo año haya una demanda mayor, por cuanto no se han cubierto las expectativas del curso 2013-14. Para lo cual se amplía la oferta de grupos en las líneas temáticas. Se comentan algunos errores detectados, pero, por cuanto se estiman que pueden ser reconducibles, se da un margen de confianza un año más al modelo por el cual se ha optado. Se acuerda que, en la oferta de cada línea, los grupos estén conformados por profesores de todos los departamentos implicados, lo que aumentarán las opciones del alumnado.

Por parte de los coordinadores de Grado, se da cuenta del resultado de la evaluación de los informes, por parte de la ACAP, de las memorias anuales de seguimiento de los Grados, presentadas en junio del 2013 sobre el curso 2011-12, y recibidos en enero de 2014. Se plantean acciones de mejora para solventar las deficiencias detectadas.

## **SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO**

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje.

### **INDICADORES DE RESULTADOS**

<b>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid</b> <b>*IUCM- Indicadores de la</b>	<b>Segundo curso de</b>	<b>Tercer curso</b>	<b>Cuarto curso</b>	<b>Quinto curso</b>
---	-------------------------	---------------------	---------------------	---------------------

Universidad Complutense de Madrid	implantación	implantación	implantación	implantación
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	231	220	220	270
ICM2 Matrícula de nuevo ingreso	221	236	215	286
ICM-3 Porcentaje de cobertura	95,7 %	92,73	87,27	105,93
ICM-4 Tasa Rendimiento del título	83,09 %	88,43 %	88,01	89,35
ICM-5 Tasa Abandono del grado	10,2	16	15,40	Este dato no ha sido facilitado
ICM-6 Tasa de Abandono del máster	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
ICM-8 Tasa Graduación	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	18,4 %	35,8 %	54,55 %	45,65
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	16,3	22,4	38,54	34,78
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100	100	100	100
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,37	5,3	5,96	
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	7,67	7,8	8,64	
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	No consta	17	17	

### 2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

#### **Indicadores ICM-1, ICM-2, ICM-3: Plazas ofertadas, de nuevo ingreso y cobertura.**

El número de plazas ofertadas en los cuatro cursos implantados es un poco inferior al indicado en el documento Verifica del Título (no se pudo establecer aquí por cuanto no se tenían aún las autorizaciones necesarias, y se partió con lo ya existente), por cuanto se buscaba que, a diferencia de la Licenciatura, el número de estudiantes en cada grupo en el aula fuera más manejable y adecuado a la filosofía de la nueva metodología docente propia del EEES. De este



modo, y al crear un grupo más por curso, se evitaban un número excesivo de alumnos por aula reduciendo su cifra a una media de casi 80 (a los que después hay que sumar los alumnos que llegan por convenios Internacionales, Séneca y Erasmus). Esa pequeña disminución ha seguido en cada curso, con el objetivo de contener la desviación que luego producen el número de repetidores, más alta en el primer curso que en los siguientes. No se puede disminuir más el número de plazas para alumnos de nuevo ingreso, ya que no está permitida por la Comunidad de Madrid aminorarla, cada vez, en un porcentaje mayor al 5 por ciento del total de las plazas ofertadas en el curso previo, por cuanto los estudios que impartimos se tratan de carreras altamente demandadas en primera opción, y con un estimable índice de solicitudes en segunda y tercera opción. En el curso 2014-2015, la matrícula de nuevo ingreso ha sido de 286 plazas, un número mayor con respecto al curso anterior (215).

#### **Indicadores ICM-4 y ICM-5: rendimiento del título y abandonos**

Se aprecia una evolución positiva en estos indicadores. La tasa de rendimiento del título se refiere a la información anual sobre la proporción de créditos ordinarios superados (50.004) por los estudiantes con respecto a los créditos ordinarios matriculados (55.962) y se aprecia una evolución desde el 77,23 % del primer año de implantación a una media de 89,35 % en el curso 2014-2015. El abandono se mantiene estable con ciertas oscilaciones con una tasa media inferior al 15 %.

#### **Indicadores IUCM-6, IUCM-7 y IUCM-8: participación en los programas de evaluación.**

El indicador IUCM-6 expresa la relación porcentual entre el número de profesores del Título que solicitan la participación en el Programa de Evaluación Docente (Docentia) de la Universidad Complutense y el número total de profesores del Título. El porcentaje de solicitudes de participación del profesorado del Grado de Publicidad y Relaciones Públicas en el programa de evaluación DOCENTIA durante el curso ha sido de un 45,65 % de la plantilla, que supone una evolución positiva de este índice, pues en el curso 2012-2013 fue del 35,8 % y en el anterior del 18,4 %. Aún así, se está realizando un esfuerzo de comunicación para mejorar el índice.

El indicador IUCM-7 se refiere a la información anual sobre la proporción de profesores del Grado que finalmente han podido completar la evaluación en el Programa de Evaluación Docente de la Universidad Complutense (Docentia) con respecto al número total de profesores del mismo. Aquí también la evolución ha sido positiva, pues alcanza 34,78 %, muy similar a la del curso anterior (38,54%), frente al 22,4 %, 16,3 % y 10,2 % de años anteriores.

El indicador IUCM-8 aporta información anual sobre la proporción de profesores del Grado que obtienen una evaluación positiva en el Programa de Evaluación Docente de la Universidad Complutense (Docentia) con respecto al número total de profesores del mismo. En este caso el indicador aporta un 100 % de éxito, pues todos los profesores del Grado en Publicidad y RR.PP. han sido evaluados positivamente.

Esta evolución positiva de estos indicadores referidos a la participación en Docentia y a las evaluaciones del profesorado debe ser intensificado. Para años siguientes, se propone como acción de mejora que el grado de participación del profesorado sea más elevado realizando las campañas necesarias de información y motivación para incentivar la participación.

#### **Indicadores IUCM-13, IUCM-14 y IUCM-15: grado de satisfacción de los distintos colectivos.**

La **satisfacción global de los alumnos** con el título es relativamente alta, con una puntuación media de 7,29 lo que indica que, de forma global, se están cumpliendo los objetivos de satisfacción de los alumnos. Esta información hay que acompañarla con la tasa de éxito, antes comentada.

Otros aspectos evaluados positivamente por los alumnos en este curso y las medias alcanzadas son:

-Nivel de cumplimiento del horario de las clases diarias: 8,43



- Nivel de cumplimiento del horario de las tutorías: 6,71
- Los contenidos de las asignaturas están organizados: 7,14
- Grado de utilidad del Campus Virtual: 7
- Grado de utilidad de las tutorías presenciales: 6,86
- Los contenidos de las asignaturas están organizados: 7,14

No obstante, para analizar más profundamente este importante índice de calidad, más adelante se analizan los desgloses que constituyen este índice y que permiten definir acciones concretas.

Respecto a la satisfacción con las prácticas existen dos cuestiones:

- 1.- NO SON OBLIGATORIAS en el Grado de Publicidad y Relaciones Públicas de la UCM.
- 2.- Se pueden realizar prácticas voluntarias a través de la Oficina del Rectorado (COIE).

Esto implica que el número de alumnos que responden a la cuestión sea muy bajo (13 alumnos). Nada significativo para sacar una valoración que pueda remitirse al COIE. Realmente este ítem de la encuesta, debería no aplicarse a nuestros Grados, pero al ser estándar para toda la UCM no resulta fácil.

**La satisfacción de los profesores ()** tiene un índice alto lo cual refleja un nivel de calidad muy satisfactorio por su parte, además de un incremento pues en el curso anterior alcanzaba un 8,64. Más adelante se analiza el desglose de cada uno de los apartados de la evaluación de los profesores.

Con respecto al grado de **satisfacción del PAS**, se aporta el índice 17 como el número de participantes en la evaluación y más adelante analizamos los resultados, en el epígrafe correspondiente.

### **SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.**

En este subcriterio se procede a analizar el estado de la implantación y resultados de los procedimientos contemplados para el despliegue del Sistema de Garantía Interno de Calidad que son los siguientes, debiendo consignarse en cualquier caso el estado de implantación (Implantado, en Vías de Implantación o No Implantado):

- 3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.
- 3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.
- 3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.
- 3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.
- 3.5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).
- 3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.
- 3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

#### 3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

Los mecanismos de coordinación docente, tal y como se ha establecido en el Sistema Interno de Calidad, se han articulado en diferentes niveles: por un lado la Comisión de Calidad del Centro, por otro lado la Comisión de Grado y finalmente los Consejos de los diferentes Departamentos y Secciones departamentales. Estos últimos están representados por sus

respectivos directores. A su vez, en cada departamento y sección, existe la figura del coordinador de asignatura, cuando esta es impartida por varios profesores.

Es la Junta de Facultad la que ratifica todas las decisiones, las cuales han sido previamente adoptadas por la Comisión de Grado en función de los datos aportados por los propios representantes de los respectivos departamentos, secciones y unidades docentes. Algunos de los cuales, si es preceptivos, han sido aprobados en sus consejos de departamento. De todo ello existe constancia en las actas de reuniones del organismo competente (Consejo de departamento, de Comisión de Calidad, Comisión de Grado y de Junta de Facultad).

El modelo de coordinación propuesto funciona correctamente: es transparente, permite la participación de todos los implicados, es muy ejecutivo y eficaz. Esta eficacia se muestra en los resultados de la coordinación, a través de las actuaciones realizadas y las acciones emprendidas.

### 3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.

El análisis de la estructura y las características del profesorado, donde se describe el número de profesores con sus categorías docentes y porcentajes, así como de doctores, da los siguientes resultados.

La plantilla de profesores del Grado es:

<b>Plantilla Docente de Publicidad y Relaciones Públicas</b>		
Catedrático	22	11,82 %
Titular de Universidad	63	33,87 %
Titular Interino	12	6,45 %
Titular de Escuela Universitaria	1	0,53 %
Contratado Doctor	32	17,20 %
Asociado	42	22,58%
Ayudante Doctor	7	3,76%
Emérito	7	3,76%
TOTAL	186	100 %

Por lo tanto, 117, el 62,90 % del total, son profesores permanentes. A su vez, 166 profesores, el 89, 24 % del total, son Doctores.

El número de Catedráticos y Profesores Titulares es elevado, lo que se traduce también en un elevado número de sexenios reconocidos por la CENEAI y la ANECA, que avala su capacidad investigadora. Pero se cuenta también con alto número de profesores jóvenes, Contratados Doctores y Ayudantes de Universidad, que garantiza la renovación del profesorado. Destacables son también los Asociados, de especial importancia de cara al objetivo de coordinar el grado con el ejercicio de la profesión.

De este conjunto de profesores la mayoría tiene una dedicación docente a tiempo completo.

Cerca de la mitad de esta plantilla tiene una experiencia docente superior a los diez años en las materias y especialidades que imparte. Del resto de los profesores cerca del 80% tiene una experiencia docente de más de cinco años y sólo el 20% son profesores incorporados en los últimos cinco años.

Así, la estructura docente es muy adecuada para los objetivos propuestos en la Memoria Verificada. Se observa que se ajusta a lo establecido en el criterio 6 de la Memoria Verificada y que se encuentra en consonancia con los objetivos del título.

### 3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.

EL GRADO DE PUBLICIDAD Y RELACIONES PÚBLICAS **NO** CONTEMPLA EN SU PLAN DE ESTUDIOS LA REALIZACIÓN DE **PRÁCTICAS EXTERNAS, NI OBLIGATORIAS NI VOLUNTARIAS.**

Se entiende que la adquisición de los conocimientos prácticos, especialmente los referidos a los aspectos más técnicos y profesionales, no se adquieren exclusiva y forzosamente con el aprendizaje mediante prácticas externas realizadas en Empresas profesionales. Por ello las prácticas externas no están recogidas como créditos que ha de cursar el alumno dentro de la propuesta de módulos y materias que conforman el plan de estudios. Sin embargo, tradicionalmente la Facultad de Ciencias de la Información permite a los estudiantes interesados la posibilidad de hacer prácticas externas en Empresas. Dichas prácticas pueden realizarse por cuenta del alumno en cualquier empresa interesada que el estudiante mismo busca, o a través de las empresas que están dadas de alta en el *Centro de Orientación e Información para el Empleo* (COIE) de la UCM, que pasará en breve a renombrarse *Oficina de Prácticas y Empleabilidad* (OPE). Las empresas registradas en el COIE/OPE tienen firmado con la UCM un convenio de colaboración que se gestiona en el Vicerrectorado de Relaciones Institucionales a instancia de las respectivas Facultades, que hacen las veces de mediadoras.

El COIE/OPE, es quien organiza y desarrolla en la UCM prácticas extracurriculares para alumnos de Grado y Posgrado. Al tiempo que facilita a los egresados acceder a puestos de empleo en las empresas. En las prácticas para estudiantes, tiene asignado un responsable docente por Título que hace las veces de tutor de los estudiantes. En el Grado de Periodismo, dicha persona recae en el Coordinador de Prácticas externas extracurriculares.

Los alumnos que desean realizar prácticas externas extracurriculares a través del COIE /OPE se apuntan a través de un programa informático que tienen al efecto, Gestión Integral de Prácticas Externas (GIPE), accesible en <https://gipe.ucm.es/inicio/>

Una vez dados de alta, pueden seleccionar las empresas que tienen prácticas ofertadas en su carrera. El COIE/OPE envía a las empresas los CV de los candidatos. Estas serán las que, en función del perfil indicado, hagan la selección final. Si así lo consideran adecuado, el alumno deberá antes de ser seleccionado acudir a una entrevista en caso de que la empresa lo preseleccione.

La empresa designará un tutor para el estudiante que, junto al tutor de la Universidad, supervisará el desarrollo de las prácticas.

Para más información, véase la página Web del COIE de la UCM (<http://www.ucm.es/ope>).

Aquellos alumnos que desean reconocimiento de sus prácticas, una vez finalizadas, pueden cursar su petición a través del COIE/OPE. La UCM, a instancias de la Junta de Facultad, acordó dar 3 créditos ECTS sin calificación por estancias de un mínimo de 3 meses en la misma empresa o institución (media de 5 horas por día de práctica, 5 días semanales). Para ello el alumno hace su petición al tutor de la Universidad a través de GIPE. Ha de subir los siguientes documentos: informe favorable de la Empresa sobre el aprovechamiento del alumno y una memoria libre acerca de la labor realizada presentada por el estudiante. El tutor cuando dé el visto bueno, generará una opción de certificado, que firma el COIE, y que con posterioridad puede presentar en la Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Información, toda vez que

haya sumado ya el total de los 6 ECTS necesarios, por diferentes actividades extralectivas, para compensar por una optativa del plan de estudios.

Más información en <https://ccinformacion.ucm.es/convocatorias-de-practicas-en-medios-de-comunicacion>

En relación a cómo se llevan a cabo las **prácticas internas** (su contenido y organización), fundamentales para garantizar todas las competencias del Grado propuesto, y especialmente las indicadas como ejemplo por la propuesta de informe para la evaluación de la solicitud de verificación las CE15, CE20, CE25, CE27, CE28, indicar que conviene diferenciar las prácticas en función del grado de experimentalidad que posean las diferentes materias que conforman el plan de estudios, sobre las que recaerá la adquisición de las competencias referidas en este tercer capítulo de la memoria del Título de Graduado/a en Publicidad y Relaciones Públicas.

Para aquellas materias que precisan desarrollar la aplicación de los conocimientos que enseñan mediante plató, estudios, laboratorios, etc., la Facultad de Ciencias de la Información posee un número suficiente de plató de televisión, salas/talleres de sonido, fotografía, video, DVD, estudios de radio, laboratorios de prácticas informáticas, laboratorios de medios impresos, laboratorios de prácticas audiovisuales (señalados con detalle en el apartado de recursos materiales y servicios).

Además de estos recursos, la Facultad de Ciencias de la Información, cuenta con un periódico on-line, una radio (que emite por Internet), así como un laboratorio de Publicidad (Adversity Lab) propios en los que hacen prácticas nuestros alumnos de Licenciatura y Grado. Más adelante, cuando la actual crisis lo permita, el Centro no renuncia a poner en marcha una televisión y una productora propias de la Universidad Complutense de Madrid.

La gestión del uso y organización de la infraestructura indicada, corre a cargo de un grupo de Coordinadores, que cuenta con la ayuda de personal técnico y becarios de apoyo que asisten a los profesores y estudiantes en todo aquello que precisan.

Para los aspectos más teóricos de estas materias, así como las de otras cuya aplicación de conocimientos no requiere de unas prácticas con este grado de experimentalidad, el escenario para su desarrollo será diverso en función del recurso metodológico que desee aplicar el profesor en cada momento. Para los seminarios, grupos reducidos de trabajo, prácticas de campo, por ejemplo, se podrá contar con las mismas aulas de docencia que cuentan con un óptimo equipamiento.

El alumno, dispondrá de acceso a la herramienta del Campus Virtual donde el profesor alojará todo el material formativo que requiera la materia impartida. El Campus Virtual ofrece además una excelente posibilidad de realizar una enseñanza-aprendizaje activa y participativa entre el profesor y el estudiante, permitiendo una atención más personalizada para desarrollar un trabajo práctico en grupos más reducidos. La utilización de esta aplicación informática es casi generalizada entre el profesorado de Ciencias de la Información. La Universidad Complutense de Madrid, dispone de una unidad de apoyo para profesores y estudiantes que necesiten ayuda para la implantación y manejo de este sistema. La propia Facultad de Ciencias de la Información, cuenta además con un profesor Coordinador del Campus Virtual para atender a los docentes de una forma más próxima.

Cada profesor es el responsable de organizar y gestionar sus grupos de docencia en relación al contenido y desarrollo de la parte aplicada y técnica de la materia que imparta. Los Coordinadores de las materias, los Departamentos, así como la Comisión de Garantía de Calidad del Título, velará por que dichos contenidos responsan a la adquisición de las competencias, habilidades y destrezas que ha de proporcionar a los estudiantes el Grado que aquí se presenta.

El sentido de todas las prácticas internas es que el estudiante pueda prestar atención a problemas y cuestiones relacionados con la materia/competencia, identificarlos, estudiarlos, debatir sobre ellos y proponer posibles soluciones. Se busca habituar al estudiante en la observación y el análisis crítico. Las prácticas más habituales –sin perjuicio de las que el profesor en cada momento considere más oportunas– analizarán la aplicación a la vida cotidiana de las principales ideas de los autores clásicos, aplicarán los conceptos estudiados en clases teóricas y seminarios a la realidad inmediata que rodea al alumno y contendrán material multimedia ejemplarizante sobre los conocimientos adquiridos durante el curso.

#### 3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

Los alumnos que tengan superados 50 ECTS pueden pedir ya movilidad, pero no la disfrutan hasta el curso siguiente, por cuanto la convocatoria y concesión de las becas se hace en el curso precedente.

Los programas de movilidad al alcance de los alumnos del Grado de Publicidad y Relaciones Públicas son diversos, según sea el ámbito nacional o internacional. En el terreno nacional se dispone del Programa de Becas SÉNECA, compuestas por 10 convenios de intercambio de estudiantes firmado con Universidades españolas, con un total de 32 plazas. No es muy alta la solicitud de este tipo de becas por los alumnos de la Facultad de Ciencias de la Información de la UCM, ya que consideran que están ya en una de las mejores Universidades españolas, si no la mejor, por lo que no ven razón en irse un año a otra Universidad española. En cambio, el área internacional sí despierta un alto interés entre el alumnado, deseosos de formar parte del EEES con una experiencia directa. Estos programas se centran principalmente en las Becas LLP-ERASMUS+, tanto en su modalidad de estudios como de prácticas. El número de acuerdos de intercambio de estudiantes y docentes aumenta cada año. Hay firmados convenios para la modalidad de estudios con centros especializados en Periodismo, Comunicación Audiovisual y Publicidad y Relaciones Públicas de un total de 95 Universidades europeas (287 plazas). La relación de estos convenios está disponible en <https://ccinformacion.ucm.es/data/cont/docs/16-2015-11-17-Instituciones%20Asociadas.pdf>

Además, el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la UCM mantiene otros programas de movilidad internacional, abiertos también a alumnos de Grado de toda la UCM, en otras universidades europeas, asiáticas, africanas, americanas y de Oceanía. Tales como: AEN/UTRECHT (modalidad dentro del LLP-Erasmus+), MAUI/UTRECHT (modalidad dentro del LLP-Erasmus+), UCM-IES WESLEYAN UNIVERSITY, UCM-UNIVERSIDAD DE CALIFORNIA, Becas Iberoamérica-Santander Universidades/UCM, Becas de Movilidad internacional Fórmula Santander para alumnos UCM, Convenios Internacionales, etc. Véase la relación de los mismos en [https://movilidadinternacionalucm.ucm.es/moveonline/cooperations/search.php?\\_error=N\\_oCookie](https://movilidadinternacionalucm.ucm.es/moveonline/cooperations/search.php?_error=N_oCookie)

Para gestionar estos programas con el enorme flujo de alumnos que puede generar, la Facultad cuenta con la Oficina de Movilidad Internacional (programa Erasmus y el resto de convenios internacionales), y la Secretaría de alumnos que se ocupa de los SÉNECA. Ambas áreas disponen de su Coordinador, los titulares de los Vicedecanatos de Relaciones Internacionales (internacional) y de Estudiantes (nacional). La oficina de Movilidad Internacional cuenta además con una Delegada de la Decana, que asiste a la actual Vicedecana de Relaciones Internacionales en el inmenso trabajo que origina la movilidad hacia y desde el extranjero. Cada año, y sólo en el programa LLP-Erasmus+, salen un promedio entre 200 y 300 alumnos, entrando un número en la misma proporción. En ese sentido el flujo es equilibrado y,

por tanto, rentable. Además, hay que sumar los trámites de los nuevos nominados para el curso siguiente y del resto del alumnado de los demás programas de movilidad internacional.

En los cursos 2010-11, 2011-12, 2012-13 y 2013-14, en Erasmus+ se cubrieron todas las plazas disponibles. Lamentablemente a partir del curso 2014-15, hubo un bajón considerable llegando solo a las 184 plazas cubiertas. Las razones de este importante descenso estuvieron en la nefasta actuación del gobierno nacional, del entonces ministro de Educación, José Ignacio Wert, que quitó la financiación de las becas Erasmus justo coincidiendo con el periodo de solicitud. Aunque luego rectificó, tras la presión de la Comisión Europea, no hubo forma de recuperar a los alumnos. La situación general de crisis que vivió el país, y que aún seguimos arrastrando, tampoco fue de gran ayuda al descender considerablemente las vías de financiación y ayudas para sufragar los gastos de la estancia. En 2015-16, aunque no entra dentro de este informe, se ha experimentado una leve mejoría que confiamos siga hacia arriba en cursos venideros.

En cuanto a la movilidad entrante, durante los años comprendidos entre 2010 y 2013, se mantuvo también muy alta, entrando casi tantos alumnos como los que salían. Pero desde 2014, ha habido igualmente un descenso importante, que también hay que achacar a la crisis del resto de países europeos, y a la reducción de becas. Nuestra Facultad es la más demandada entre todas las de la UCM, con cerca de 200 alumnos extranjeros.

Los requisitos que han de cumplir los alumnos para participar en este tipo de programas es tener, al menos, el primer curso aprobado. Casi siempre se suelen solicitar durante el curso previo al de la estancia, si la beca es concedida. De este modo, los alumnos de 2º de Grado ya pueden pedir este tipo de movilidad para irse bien cuando cursen 3º o 4º curso. Las becas no son incompatibles entre sí, por lo que el estudiante puede concurrir a las diversas convocatorias, pero si son coincidentes en el periodo académico habrá de elegir solo una de ellas, renunciando, a favor de otro alumno, a las restantes obtenidas.

La Oficina de Movilidad Internacional y la Secretaría de alumnos asisten en todo momento a los estudiantes participantes en los diferentes programas de movilidad, para que hagan en tiempo y forma, así como con la corrección necesaria, todos los trámites que se precisan. Se revisan todos los expedientes antes, durante y una vez finalizada la movilidad para que, en todos los pasos que hay que dar, el alumno cumpla siempre con lo requerido. No obviando como es lógico, que los estudiantes tienen al tiempo su parte de corresponsabilidad. En este aspecto, hay un alto grado de efectividad a pesar del escaso personal con el que se cuenta para afrontar estos números de movilidad.

Información acerca de la convocatoria general, normas específicas del centro (igual para todos los Grados, ya que se hace conjuntamente y no de forma separada), donde se abordan cuestiones como plazos, requisitos, selección de los solicitantes, reconocimiento de créditos..., así como el sistema empleado para adaptar las calificaciones que traen los alumnos y otras cuestiones de interés se encuentran disponibles en la página Web de la Oficina de Movilidad Internacional <http://ccinformacion.ucm.es/oficina-erasmus>.

El Vicerrectorado de Relaciones Internacionales pide a cada alumno participante en la movilidad, a través de un programa informático específico (*Moveon*), que envíe a su regreso una pequeña memoria de su experiencia. La mayoría arroja una valoración muy positiva. Somos la segunda Facultad mejor valorada en el ranking nacional, tras la de Derecho, en lo que a programas de movilidad se refiere, dentro del área de Ciencias Sociales y Jurídicas. En relación al índice internacional de calidad QS, los estudios de *Communication and Media*

*Studies*, en los que se engloban los de nuestra Facultad de Ciencias de la Información de la UCM, desde el año 2014 y hasta el 2016, nos mantenemos dentro del ranking de las 50-100 mejores centros. Y alcanzamos un percentil del 87%. Los *contras* se centran fundamentalmente en la financiación de las becas, cada vez más escasas, que va más allá del ámbito académico que la Facultad puede abordar para mejorar. Los problemas de esta índole que se han detectado al llegar a los Coordinadores las quejas de los alumnos, se han abordado por estos con las Universidades de destino de cada alumno, encontrando soluciones a las mismas en la menor brevedad de tiempo.

Este apartado no puede contemplar datos disgregados por titulación, por cuanto los programas de movilidad son conjuntos a las tres titulaciones de Grado, y solo podemos observarlos en su totalidad.

### 3.5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).

El método empleado para la obtención de resultados ha sido el desarrollado por el Rectorado por sus programas de calidad:

- Resultado del Cuestionario de la satisfacción del PDI
- Resultado del Cuestionario de la satisfacción del alumnado
- Resultado del Cuestionario de la satisfacción del PAS

#### **3.5.1.- Grado de satisfacción del PDI**

El grado de satisfacción del PDI ha sido, en términos generales, muy aceptable. Los datos de las medias se exponen a continuación, junto con un análisis de cada ítem:

1. Su formación académica tiene relación con la/s asignatura/s que imparte: 9,79

Se trata del índice muy alto, que supone además un incremento con respecto al curso 2013-2014, que fue de 9,27. Es evidente que este aspecto, uno de los más relevantes de la calidad docente, es MUY satisfactorio.

2. Fondos bibliográficos para el estudio: 7,64

Este índice es también muy elevado. La biblioteca, videoteca, filmoteca y otros recursos bibliográficos y audiovisuales funcionan correctamente.

3. Se tiene en cuenta la formación del profesorado en la asignación de docencia: 7,71

También un índice muy correcto. En la actual situación de dificultades de dotación docente resulta especialmente bueno, dado que, en ocasiones, los profesores están sobrecargados de docencia o deben suplir sustituciones de compañeros o bajas no dotadas.

4. Distribución de la carga docente entre clases teóricas y prácticas: 7,86

Este apartado ha tenido un valor muy similar al del curso pasado (8,05). En resumen, se puede considerar que existe un equilibrio en la carga teórico-práctica.

5. Metodologías docentes: 8

Un índice también muy aceptable, que supone un leve incremento de satisfacción (7,91) con respecto al curso anterior.

6. Mecanismos de coordinación de esta Titulación: 6,64



Es recomendable seguir profundizando en las medidas de coordinación del Grado, aunque en los dos últimos años ha habido un incremento sustancial de un punto y medio.

7. Apoyo del Centro en las tareas de gestión de la actividad docente: 6,86

Ligera mejoría con respecto al año anterior (6,36). El índice es razonable, considerando de nuevo las dificultades presupuestarias, pero supone un incremento de un punto con respecto a los dos cursos anteriores.

8. Instalaciones y recursos didácticos para impartir la docencia: 6,21

El índice ha descendido con respecto al curso pasado (7,6). Es un área de mejora en el que se está trabajando (por ejemplo, cambio de ordenadores en un número importante de aulas).

9. Aprovechamiento de las tutorías por los/as alumnos/as: 6,71

El índice es razonable y se mantiene en un nivel al alza con respecto al año anterior (6,36).

10. Grado de implicación del alumno: 7

El índice sigue siendo razonable a pesar del número de alumnos en los grupos, especialmente en los primeros cursos.

11. Utilidad del Campus Virtual para la actividad docente: 8,07

Este índice es muy positivo y muy similar con respecto al curso anterior (8,18).

12. Colaboración del PAS: 7,21

Se trata también de un índice muy satisfactorio.

13. Organización de los horarios docentes de las diferentes asignaturas: 6,36

Considerando la dificultad en satisfacer las necesidades de todo el profesorado, la nota del índice es muy positiva y supone una satisfacción muy similar a la obtenida el curso anterior (6,33).

14. Satisfacción con la actividad docente desarrollada: 8,07

El valor global de la satisfacción con la actividad docente es muy positiva.

El análisis global es el siguiente: el PDI se encuentra satisfecho en general de su actividad y de la manera en la que se le encomiendan las diferentes actividades. Destaca la satisfacción con la adecuación de su formación con las asignaturas que imparte, la utilidad del Campus Virtual y la satisfacción con la actividad docente desarrollada.

### 3.5.2.- Grado de Satisfacción de los alumnos.

1. Nivel de cumplimiento del horario de las clases diarias: 8,43

Este apartado es muy positivo y muestra el grado de cumplimiento de los horarios de docencia.

2. Nivel de cumplimiento del horario de las tutorías: 6,71

Este apartado es positivo y supone un leve retroceso con respecto al curso pasado (7,13). Es un área sobre el que hay que volver a insistir.

3. Nivel de cumplimiento de los programas de las asignaturas: 5,57

En este apartado baja un poco el grado de satisfacción del alumnado (6,01). Es conveniente mantener el tono alcista de cursos anteriores con la aplicación de las mejoras que se están implementando.



4. Nivel de cumplimiento de los plazos de notificación de calificaciones: 5  
En este punto es evidente que debemos poner al acento en planes de mejora para que los profesores entreguen las calificaciones en el plazo establecido.
5. Grado de utilidad del Campus Virtual: 7  
La utilidad del Campus Virtual es evidente para los estudiantes, que incrementan su grado de satisfacción en este apartado (6,63).
6. Grado de utilidad de las tutorías presenciales: 6'86.  
Supone un leve incremento de satisfacción (6,65) de esta importante actividad docente.
7. Los contenidos de las asignaturas están organizados: 7,14.  
También supone un incremento de más de un punto de satisfacción (6,11) de este importante aspecto docente.
8. Nivel de solapamiento de contenidos entre asignaturas: 5,57  
Se mantiene en un nivel, justo, aunque mejorable.
9. Formación recibida en relación con las competencias vinculadas a la Titulación: 6,29  
Supone un incremento de satisfacción con respecto al curso pasado (5,37).  
Estos tres últimos ítems están interrelacionados y se refieren a los contenidos de las materias, con un leve incremento de satisfacción, pero mejorable en general.
10. Instalaciones para impartir la docencia (aulas de clase, salas de estudio): 4,71  
Supone un valor casi igual al curso pasado (4,90), es evidente que este es un punto débil, debido seguramente al número de alumnos por aula.
11. Metodología docente del profesorado: 6,43.  
Mejora sustancialmente con respecto al del curso pasado (5,42).
12. Información disponible en la WEB del Centro: 6,57.  
Se produce un incremento (5,56). Este es un punto importante que ha mejorado un punto con respecto al año pasado.
13. Canales para realizar quejas y sugerencias 4.  
Supone un descenso con respecto al curso pasado (4,49), supone un punto débil.
14. Servicio Biblioteca 8,57.  
Se mantiene en un nivel de alta satisfacción.
15. Distribución de tareas a lo largo del curso: 5,71.  
Se mantiene en un nivel parecido al curso pasado.
16. Instalaciones y recursos de apoyo a la docencia (laboratorios, talleres, aulas de informática, proyectores) 5,57.  
Se produce un incremento importante desde el curso pasado (4,48).
17. Utilidad de los contenidos en la Guía Docente: 6.  
Mejora significativa desde el año pasado (4,81).
18. Criterios de evaluación de las asignaturas 6,86.

Se produce un aumento al del curso pasado (5,74).

19. Satisfacción global con la Titulación: 7,29

Mejora significativa y de importancia para el grado. La mejora es de más de un punto con respecto al año pasado (5,96).

20. Movilidad (Sócrates/Erasmus, Séneca, etc.): 5,67.

Este punto ha descendido de manera importante con respecto al curso pasado (7,13)

21. Prácticas externas o pre-profesionales (SOLO RESPONDEN 13 ALUMNOS DE LOS 73 QUE HAN RELLENADO LA ENCUESTA): 4,77

Se mantiene en un nivel parecido.

Es evidente que, a pesar de una satisfacción global con el Grado elevada, de casi 7,29 puntos, y el aumento de satisfacción con respecto al curso pasado, existen debilidades que deben ser afrontadas, especialmente en tres aspectos:

-Instalaciones para impartir la docencia con 4,71 puntos, es un aspecto a tener muy en cuenta, aunque es seguro que está relacionado con el número de alumnos por aula .

-Canales para quejas y sugerencias, que alcanza un 4, es el índice pero valorado. Resulta extraño por cuanto está debidamente resaltado en el apartado del Grado de PB y RRPP, concretamente en <http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-publicidadyrelacionespublicas>. Sin embargo, los alumnos ponen poca atención al contenido de la Web. Se tratará en un futuro, por parte de los Coordinadores de Grado, de hacer un trabajo más pedagógico en este sentido con los alumnos, especialmente los de nuevo ingreso.

-Con respecto a las prácticas externas o pre-profesionales (4), en realidad este apartado no es procedente porque no están regladas.

El análisis de estos resultados permite concluir lo siguiente:

Los alumnos están muy satisfechos de los servicios de documentación (biblioteca, fonoteca, videoteca...). Los criterios de evaluación, los contenidos organizados de las asignaturas, la metodología docente del profesorado, la información en la WEB del Centro y grado de utilidad del Campus Virtual son también satisfactorios, lo que conduce a una puntuación aceptable en la satisfacción global con el título.

Como consecuencia de estos datos se proponen una serie de acciones de mejora que se explicitan al en los últimos apartados de esta memoria.

### 3.5.3 .- Grado de Satisfacción del PAS.

Los resultados de la encuesta, articulada en 17 preguntas, se podrían agrupar en 4 bloques:

- Satisfacción “Promociona/carrera profesional” (planes de promoción, cursos de formación, etc.). La satisfacción en este bloque temático es la más baja.
- Área de “comunicación”: es positiva con los alumnos, compañeros y profesores, pero algo menor con sus superiores jerárquicos y con la “estructura”.
- Aspecto puramente profesional: mi superior organiza bien mi trabajo, tengo posibles sustitutos, soy competente en mi materia... Los índices aquí son más elevados.
- Aspecto vinculado al “instalaciones/mobiliario/equipos técnicos” (las instalaciones son seguras, las instalaciones facilitan mi trabajo...), donde el resultado es medio/bajo.

El resultado global en satisfacción con su trabajo (ítem global 17) es buena: 3,7 sobre 5 y supone una leve mejoría con respecto al curso anterior (3,5).

La acción de mejora que se puede proponer de forma realista (dado que, debido a la falta de recursos no se van a producir promociones de relieve) es la intensificación de los canales de comunicación con la estructura de la UCM y con los responsables superiores de la UCM, así como con la Gerencia de la Facultad de Ciencias de la Información.

### 3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.

No aplica al ser el curso 2013-2014 el último de la implantación del Grado.

### 3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.

El sistema de quejas y reclamaciones ha funcionado correctamente. En cuanto a las reclamaciones, todas ellas han sido resueltas por la comisión correspondiente del departamento y/o del rectorado. En total ha habido en este curso 9 reclamaciones y 4 quejas (9 por calificaciones; 3 pidiendo profesor de Dirección de Arte ; y 1 pidiendo pasar calificación de acta).

Las reclamaciones por calificaciones fueron recepcionadas por el Decanato y debidamente registradas. A continuación fueron enviadas al Coordinador del Grado, que a su vez la ha enviado al director del Departamento correspondiente. Éste, convocó a la Comisión de Reclamaciones nombradas por el Consejo de Departamento según los estatutos.

La Comisión, siguiendo sus propios procedimientos, se reunió en tiempo y forma siendo convocada por su presidente. Todos los expedientes se resolvieron satisfactoriamente enviándose la debida comunicación al interesado.

De todos los resultados anteriores existen las correspondientes evidencias: la queja o reclamación original y el documento de tramitación así como el de la resolución.

Las pocas reclamaciones que se reciben proceden en su mayoría de estudiantes disconformes con la calificación obtenida y siguen el cauce anteriormente señalado. Aunque este bajo índice puede considerarse una manifestación del buen funcionamiento del Grado, se está trabajando en difundir el sistema de Quejas y Reclamaciones para que todo el alumnado conozca su existencia y funcionamiento, así como la implementación de un Buzón de quejas y reclamaciones por vía telemática.

Se ha aplicado el siguiente sistema de gestión de la calidad de quejas y reclamaciones:

#### **Quejas y sugerencias**

Las Quejas y Sugerencias irán por un lado, separadas de las Reclamaciones, que tendrán otra vía de encauzamiento. Las primeras, en ningún caso, supondrán la iniciación de un procedimiento administrativo o interposición de un recurso administrativo, ni interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Ninguna queja o sugerencia se podrá amparar en el anonimato. Las personas que deseen presentarla podrán hacerlo a través del documento al efecto, depositándolo luego en Información y Registro del centro, o entrar en el buzón telemático disponible a dicho fin tanto en la Web del centro como en las titulaciones correspondientes.

#### **Reclamaciones**

Las Reclamaciones se presentarán también con su documento de instancia siempre en Información y Registro, bien personándose en el mismo bien enviándolo por correo

certificado. Las reclamaciones seguirán el procedimiento indicado a continuación en esta misma página y se contestarán en el plazo máximo de tres meses.

### **Procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones**

El sistema para la recepción y resolución de las quejas y reclamaciones del Grado de Publicidad y RRPP posee el siguiente protocolo de actuación:

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de una instancia, que se puede descargar de la Web del Centro o recoger en Información y Registro, dirigida a la Decana de la Facultad (presidenta de la Comisión de Calidad del Centro, encargada de la resolución de las quejas y reclamaciones). Habrá de contener sus datos personales, incluida una dirección de correo electrónico, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la queja o reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea, así como la petición que se dirige a la Comisión de Calidad del Centro. Al efecto, se ha habilitado en la web de la Facultad durante el curso 2013-14 un Buzón de quejas y reclamaciones (y también sugerencias) por cada Grado, al que atiende el Coordinador del mismo.
2. El Coordinador del Grado recibe las reclamaciones, quejas o sugerencias y envía el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. Esta notificación de acuse de recibo podrá efectuarse solamente a través de procedimientos electrónicos.
3. La Comisión de Calidad no admitirá las reclamaciones y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.
4. La Comisión de Calidad no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad del Centro dará cauce a la misma para su oportuna investigación y resolución.
5. En dicho trámite, la Comisión de Calidad, según sea la naturaleza de la queja o reclamación, podrá trasladar la misma a la Sección o Departamento involucrado para que efectúe la correspondiente indagación o adopte el dictamen que le corresponde (véase por ejemplo las reclamaciones de calificaciones de las materias que los Departamentos tienen a su cargo). Igualmente puede contar con la Comisión de Grado para dicho cometido, si así lo estimase oportuno.
6. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación precisa, y la realización de entrevistas personales si el caso se prestara a ello. Al tiempo, podrán recabarse los informes externos que sean convenientes.

7. Una vez concluida la investigación o adoptado el dictamen oportuno, por la Sección o Departamento afectado o la Comisión de Grado, se remitirá a la Comisión de Calidad su actuación en relación con la queja o reclamación que ésta envió inicialmente. La Comisión de Calidad, si entiende que con ello se da solución a la queja o reclamación, notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.

8. Al igual que con el acuse de recibo, el Coordinador del Grado de Publicidad y RRPP será el encargado de hacer llegar a los interesados el fallo adoptado por las instancias intermedias y la Comisión de Calidad, pudiendo hacerlo únicamente a través de procedimientos electrónicos.

9. En todo caso, la queja o reclamación ha de resolverse dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

10. En el Decanato, a modo de registro, se guardarán las resoluciones adoptadas en aquellas quejas y reclamaciones aceptadas a trámite por la Comisión de Calidad del Centro, por un periodo de cinco años. Dichas resoluciones se clasificarán, de acuerdo con el año académico, en categorías según su temática para una mejor identificación (plan de estudios, recursos humanos, recursos materiales, servicios, etc.).

#### **SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO.**

4.1.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la ANECA, para la mejora de la propuesta realizada.

No aplica

4.2.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Fundación Madri+D para el conocimiento, para la mejora del Título.

Con fecha de 2013, la Fundación MADRI+D para el Conocimiento realizó un “Informe final de evaluación del seguimiento de la implantación de títulos oficiales” del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas de la Facultad de Ciencias de la Información de la UCM.

Este Informe se divide en dos apartados, “Información pública” y “Autoinforme”, que pasamos a analizar:

##### **INFORMACIÓN PÚBLICA**

El informe concluye que “el título objeto de evaluación ofrece una información pública que se considera MEJORABLE en diferentes aspectos”. Y se diferencia entre “Recomendaciones de mejora” y aquellos puntos que se consideran “inadecuados”. Pasamos a analizar ambos y el cumplimiento de estas recomendaciones:

##### **1.- Recomendaciones de mejora:**

En el Apartado de “Acceso y admisión”, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos: se recomienda mejorar la accesibilidad a esta información desde la página del título.

Esta información se encuentra en:

<https://ccinformacion.ucm.es/convalidaciones,-reconocimiento-y-o-transparencia-de-creditos>  
<https://ccinformacion.ucm.es/normas-de-matricula-1>  
<https://www.ucm.es/grado>

- Procedimiento de adaptación de los estudiantes procedentes de enseñanzas anteriores (sólo en el caso de que el título provenga de la transformación a la nueva legislación de otro título.): se recomienda ampliar esta información exponiendo los detalles del proceso de adaptación y mejorar su accesibilidad desde la web del título.

Esta información se encuentra también en:

<https://ccinformacion.ucm.es/adaptacion-de-planes-de-estudio>

- Mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados: se recomienda ampliar y concretar más esta información actualmente muy escueta.

Esta información se encuentra en:

<https://ccinformacion.ucm.es/Estudiantes>  
<https://ccinformacion.ucm.es/>

## 2.- En los puntos considerados **inadecuados**:

Planificación de las enseñanzas, se señalan los siguientes aspectos:

- Calendario de implantación del título - No se ha encontrado disponible esta información en el momento de realizar el seguimiento.

Esta información se encuentra en:

<http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-estructura>

- Breve descripción de los módulos o materias, su secuencia temporal y adecuación a la adquisición de competencias - No se ha encontrado disponible esta información en el momento de realizar el seguimiento.

Esta información se encuentra en:

<http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-estructura>

- Guías docentes de las asignaturas - No se han encontrado las guías docentes en el momento de realizar el seguimiento. Este apartado será objeto de especial seguimiento en informes posteriores.

Esta información se encuentra en:

<https://www.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-plan>

- Acuerdos o convenios de colaboración y programas de ayuda para el intercambio de estudiantes - No se ha encontrado disponible esta información en el momento de realizar el seguimiento.

Esta información se encuentra en:

Oficina Erasmus/ Convenios Internacionales Ciencias de la Información:

<https://ccinformacion.ucm.es/oficina-de-movilidad-internacional>

Relación de Instituciones Europeas Asociadas (Programa Erasmus):

<https://ccinformacion.ucm.es/data/cont/docs/16-2015-11-17-Instituciones%20Asociadas.pdf>

Convenios

Vicerrectorado de RR.II. de la UCM:

<http://www.ucm.es/movilidad-mobility>

[https://movilidadinternacionalucm.ucm.es/moveonline/exchanges/search.php?\\_error=NoCookie](https://movilidadinternacionalucm.ucm.es/moveonline/exchanges/search.php?_error=NoCookie)

- Prácticas externas (convenios con entidades públicas o privadas, sistema de tutorías, sistemas de solicitud, criterios de adjudicación...) - No se ha encontrado disponible esta información en el momento de realizar el seguimiento

Esta información se encuentra en:

<http://ccinformacion.ucm.es/convocatorias-de-practicas-en-medios-de-comunicacion>

S.I.G.C.

- Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SICG: no se han encontrado en el momento de realizar el seguimiento.

Esta información se encuentra en:

<http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-estudios-sgc>

## **AUTOINFORME**

Según el informe de la Fundación MADRI+D para el Conocimiento, el Autoinforme del Grado de Publicidad y Relaciones Públicas se adapta a las exigencias previamente establecidas para el seguimiento de este Título, si bien existen algunas recomendaciones y una información inadecuada:

### **Recomendaciones:**

-Estructura y Funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad

- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones:

El autoinforme recoge la existencia de una Comisión de Coordinación del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas, ahora conjunta al ser única para todas las titulaciones de Grado. Se recomienda explicar la relación existente entre la Comisión de Calidad del Centro y la Comisión del Título e indicar la manera en que eso redundará en la mejora de la calidad del funcionamiento de la titulación.

Cada una de estas comisiones tienen tareas diferentes, pero al mismo tiempo existe una coordinación entre ambas. La Comisión de Grado estudia aspectos de la calidad de dichos estudios a instancias de la Comisión de Calidad del Centro, que es única para todas las Titulaciones. La coordinación viene dada a través de los miembros del Decanato, representados en ambas Comisiones (Decana, Vicedecanato de Planificación académica y Secretario Facultad), y de los Coordinadores de Grado, presentes igualmente en ambas Comisiones.

- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas:

Se presenta el orden del día de las reuniones por lo que se recomienda exponer en qué medida las decisiones afectan al Grado.

Se incluyen las principales decisiones adoptadas y su grado de implicación en el Grado.

-Indicadores de Resultado:

- Análisis de resultados:

Se presentan los resultados de los indicadores facilitados por la Oficina para la Calidad de la UCM pero no se evidencia un análisis reflexivo, causal y evolutivo por parte de los

responsables del título de los indicadores mínimos solicitados. Este apartado será de especial seguimiento en evaluaciones posteriores.  
Se incluye análisis reflexivo, causal y evolutivo de los indicadores.

-Sistemas para la mejora de la Calidad del Título:

- **Coordinación docente**  
Se especifican los mecanismos y procedimientos de coordinación pero sin embargo no se evidencia una reflexión sobre la eficacia del modelo establecido, no se valoran las actuaciones realizadas ni se da cuenta de acciones emprendidas.  
Se analiza el modelo establecido y se valoran las actuaciones realizadas y las acciones emprendidas.
- **Calidad de la docencia**  
Se presenta información sobre la plantilla pero no se evidencia un ajuste a lo demandado en este apartado, es decir no hay evidencia de resultados ni se presenta la sistemática que se sigue a pesar de indicar que se cuenta con el programa Docentia.  
Se analizan los resultados del Programa Docentia.
- **Satisfacción de los colectivos:**  
Se presenta información pero no se evidencia un proceso de reflexión y análisis de resultados.  
Se incluye reflexión y análisis de los resultados de las evaluaciones de satisfacción de los colectivos.

**Información inadecuada:**

-Fortalezas:

No se evidencia un proceso de análisis de reflexión y causalidad a la hora de establecer las fortalezas.

Se incluye en la presente Memoria análisis de reflexión y causalidad de las fortalezas.

-Puntos débiles:

No se evidencia que haya habido un proceso de reflexión para establecer los puntos débiles pues hay aspectos como mejorar la información de la web, informar sobre las guías docentes, etc. que no se han considerado.

En la presente Memoria se incluye reflexión para establecer los puntos débiles del Grado.

4.3.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM, para la mejora del Título.

Se ha procedido a corregir las deficiencias encontradas en el “Informe de Seguimiento del Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad” de la UCM, de fecha de 27 de junio de 2014, con respecto a la Memoria del Grado de Publicidad y Relaciones Públicas.

El Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad de la Universidad Complutense de Madrid, ha procedido a elaborar el Informe de la Memoria de Seguimiento del Título, aprobada y remitida por la Junta del Centro, de acuerdo a la Guía de la Memoria Anual de Seguimiento de Títulos de la UCM, a los criterios recogidos por la Comisión Universitaria de Regulación del Seguimiento y Acreditación (CURSA), y a los documentos “Marco General del Proceso de Seguimiento de los Títulos Universitarios Oficiales” y “Referentes y Criterios de Evaluación para



la Valoración del Proceso de Seguimiento de la Implantación de Títulos Universitarios Oficiales” aprobados por la ACAP.

Se recogen aquí aquellos aspectos que en dicho informe se recomiendan bajo el epígrafe “cumple parcialmente” con respecto a dicha Memoria, con las correspondientes “recomendaciones que el Centro debe tomar en cuenta como medidas de mejora a implantar en el próximo curso y que serán objeto de seguimiento” (soslayando los apartados que “No procede”):

CRITERIO 1 (PÁGINA WEB): Cumple en sus tres apartados

CRITERIO 2.

SUBCRITERIO 1 (ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD)  
Cumple

SUBCRITERIO 2 (INDICADORES CUANTITATIVOS)

1.- ¿Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad?:

**Cumple parcialmente. Se recomienda** incluir también los indicadores de los cursos anteriores (CURSA y UCM) para poder hacer el seguimiento de la evolución temporal.

Se han incluido, tal como establece el modelo de Memoria de la Oficina de Calidad de la UCM, los indicadores de los años anteriores, que permite hacer un seguimiento de la evolución temporal.

2.- ¿Se utilizan los indicadores cuantitativos para analizar suficientemente el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje?:

**Cumple parcialmente. Se recomienda** profundizar en el análisis correlacional, causal y evolutivo de todos los indicadores.

La inclusión de dichos indicadores por años permite el análisis correlacional y evolutivo.

SUBCRITERIO 3 (SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO)

1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente. ¿Se describen los mecanismos de coordinación docente (creación de Comisiones, en su caso, reuniones, fechas...) puestos en marcha según el punto 5.1. de la memoria verificada? ¿Se realiza una reflexión sobre la idoneidad del modelo de coordinación docente implantado? ¿Se ha justificado suficientemente el cambio de modelo de coordinación con respecto al previsto en la memoria verificada?

**Cumple parcialmente. Se recomienda** comentar de forma sucinta las reuniones mantenidas sobre coordinación docente de la titulación (cursos 11/12 y 12/13)

Atendiendo a dicha recomendación, se ha incluido también las reuniones de la Comisión de Calidad de los dos cursos anteriores, 2011-2012 y 2012-2013.

2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título. ¿Se analiza la estructura y características del profesorado, además de los resultados del Programa Docentia? ¿Se señalan las dificultades encontradas? ¿Se analizan los resultados obtenidos, además del índice de participación?

**Cumple parcialmente. Se recomienda** incluir los datos aportados por la Oficina para la Calidad sobre el Programa Docentia, así como analizar los resultados

Se han incluido los resultados del Programa Docentia, se han señalado las dificultades, se han analizado los resultados obtenidos y los índices de participación.

3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas: Cumple

4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad. ¿Se sigue lo propuesto en la Memoria verificada del Título en relación a los informes de los estudiantes y de los coordinadores/responsables de los programas de movilidad? ¿Se señalan las dificultades encontradas? ¿Se analizan los resultados obtenidos, además del índice de participación en la movilidad saliente y entrante?

**Cumple parcialmente. Se recomienda** analizar la movilidad conforme a lo establecido en el criterio 9 de la Memoria verificada.

Se ha procedido a cumplir con esta recomendación, aportando un nuevo análisis de la movilidad. Este punto es especialmente destacable porque en esta Memoria se puede analizar por vez primera este apartado, que ha alcanzado un alto grado de satisfacción por parte de los alumnos.

5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos): Cumple

7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones: Cumple.

SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO. Cumple en todos sus apartados

SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO

1.- ¿Se identifican las fortalezas con las que cuenta el título? ¿Se formula un plan que colabore al mantenimiento de las fortalezas detectadas?: Cumple

SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA PROPUESTAS INDICANDO EL ESTADO DE LAS MISMAS.

1.- ¿Se presenta una relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, los elementos del sistema de información del SGIC que han permitido su identificación y el análisis de las causas de las debilidades detectadas?

**Cumple parcialmente. Se recomienda** incluir aquí todas las debilidades detectadas en el subcriterio 3.

Se incluyen.

2.- ¿Se presenta un Plan de Mejora para el próximo curso académico 2013-2014? ¿Este Plan de Mejora cuenta con sistemas de seguimiento y delimitación de responsabilidades para su ejecución?

Cumple parcialmente. **Se recomienda** incluir sistemas de seguimiento y responsables de la ejecución en cada uno de los puntos del Plan de Mejora.

Se incluyen en este caso para el curso 2014-2015.

4.4.- Se ha realizado el plan de mejora planteada en la Memoria de Seguimiento del curso anterior.

La propuesta del Plan de acciones y medidas de la Memoria del curso 2012-2013 se refería a su aplicación en los dos cursos posteriores, 2013-2014 y 2014-2015. Estas nueve medidas son:

1. Conseguir una mayor armonización entre las distintas materias que integran el Grado a través de reuniones con los coordinadores de asignaturas.  
Esta armonización, que está en proceso, ha tenido ya resultados positivos que podemos comprobar a través de las encuestas de satisfacción anteriormente analizadas. En este aspecto ha habido reuniones de coordinación de la Vicedecana de Planificación y Relaciones Internacionales e Instituciones y los Coordinadores de los tres Grados (Periodismo, Comunicación Audiovisual y Publicidad y Relaciones Públicas) Este proceso se intensificará en el curso 2014-2015, tal como se establece en el Plan de acciones y medidas de esta Memoria a través de las tareas de la coordinación del Grado.
2. Mejora de las guías docentes: concreción de competencias, definición precisa de bibliografía (actualizada) y temario bien definido.  
Se han incorporado estas informaciones a todas las asignaturas de las materias del Grado, tal como figuran en la sede web:  
<https://www.ucm.es/estudios/2015-16/grado-publicidadyrelacionespublicas-plan>
3. Mejorar la colaboración conjunta de todos los docentes y departamentos implicados, para adecuar aquellas materias que implican el conocimiento aplicado de herramientas técnicas. Consiste en: trazar un plan gradual y coordinado para evitar lagunas o solapamientos. Impulsar las relaciones con los profesionales y las agencias.  
En este curso ha habido un aumento de la utilización del Campus Virtual por parte de los profesores, que alcanza un grado de satisfacción de 8,18 entre el profesorado y 6,63 entre el alumnado. Este punto necesita de una atención continuada para la utilización de las herramientas técnicas, que continuará en el próximo curso. Tal como se apunta en el Subcriterio 6 de “Fortalezas del Título”, la presencia de más de un 22 % de profesorado Asociado fuertemente vinculado al ámbito profesional es garantía de la vinculación con agencias y profesionales del sector de la publicidad y las Relaciones Públicas
4. Mejora de las instalaciones de prácticas: Plató de prácticas de Publicidad y equipamiento multimedia de maquetación y *social media* (herramientas de monitorización, diseño de webs, etc.).  
Este es un aspecto en el que se han producido importantes mejoras en el curso 2014-2015 con una intensificación de la utilización de prácticas, especialmente por el avance de la implantación del Grado y ser en los últimos cursos donde existen un mayor número de materias de carácter práctico y profesionalizante. Una novedad importante en este curso ha sido la creación del Addversity Lab para completar la formación práctica de la titulación del Grado de Publicidad y Relaciones Públicas, taller de una agencia de publicidad donde los alumnos vuelcan los conocimientos adquiridos como si se tratase de su primer empleo. Un aspecto importante de coordinación en este ámbito han sido las reuniones con el Vicedecano de Tecnologías y Prácticas.
5. Potenciar las prácticas externas a través del COIE con empresas del sector.  
En este curso se ha producido un aumento de las empresas con las que el COIE ha establecido un “Convenio de colaboración educativa”, que alcanza ya a más de noventa de empresas e instituciones en el ámbito de la Publicidad y las Relaciones Públicas.
6. Mejorar la participación de los alumnos en el Cuestionario de Satisfacción realizando intervenciones personales en las clases a través del profesor, explicando el procedimiento para realizarlas.  
Ya desde el curso 2012-2013 se planificó una campaña de comunicación que incluía el diseño de un cartel que incitase a la participación de los diferentes colectivos. Los carteles

tanto impresos como digitales incluían códigos QR que permitían el acceso directo a la encuesta desde dispositivos móviles. También se promocionó la participación en la encuesta a través de los monitores informativos instalados en los dos edificios de la Facultad, se realizó un envío por correo electrónico dirigido a todos los profesores, estudiantes del grado y personal de administración y servicios. En el curso 2013-14 se ha repetido la campaña del curso 2012-13 durante un mayor número de semanas y se ha tratado de intensificar con todos los colectivos los mensajes directos en aula y a través del correo electrónico de la importancia de la participación en la encuesta. La Comisión de calidad entre sus acuerdos de la reunión del 2 de abril de 2014 decidió elevar una petición al Vicerrectorado de Calidad para que se posibilite un plazo más amplio para la respuesta de los cuestionarios en los próximos cursos académicos. A su vez se ha facilitado la participación a través de procedimientos electrónicos de cumplimentación de las encuestas.

7. Mejorar la participación de los profesores el Cuestionario de Satisfacción diciéndolo en los Consejos de Departamento y explicando la metodología.  
Se ha producido un aumento de la tasa de participación, que alcanza ya un 38,54 %. La evolución positiva de los indicadores referidos a la participación en Docencia muestra un resultado aceptable de las campañas de participación -Comisión de Calidad, Consejos de Departamentos, envío de correos electrónicos...-, que deben ser intensificadas en el próximo curso.
8. Mejorar la participación de los PAS en el Cuestionario de Satisfacción a través de la Gerencia de la Facultad.  
Se detecta una debilidad en este punto, pues la tasa de participación es la misma del curso pasado. Tal como se plantea en el plan de mejoras para el próximo curso, se plantea una mayor coordinación con la Gerencia de la Facultad para intensificar esta participación.
9. Implementar un sistema propio de medida de la satisfacción de los alumnos mediante técnicas de investigación cuanti y cualitativas con el fin de obtener el “*insight* del consumidor” para desarrollar futuros planes de mejora.  
Aunque se ha avanzado en el grado de satisfacción de los alumnos con respecto al Grado, éste es otro punto débil debido a la falta de medios para implementarlo.

## **SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS**

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado.

### 5.1.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones sustanciales realizadas.

No aplica

### 5.2.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones no sustanciales realizadas.

No aplica

## **SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.**

Se pueden establecer las siguientes fortalezas del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas:

- Profesorado de alta capacidad demostrada por oposiciones (Titulares, Catedráticos), tramos de investigación, proyectos de investigación, convenios de investigación (art. 83) y publicaciones. Esta fortaleza permite que los alumnos adquieran conocimientos sólidos y profundos de las materias y también que desarrollen unos conocimientos explicados por expertos sobre procedimientos de investigación tanto aplicada al sector de la Publicidad y las RRPP. como investigación básica aplicada al área de conocimiento. Este sector, junto con los eméritos y Titulares interinos, sobrepasa el 55 % del profesorado del título.  
Por otro lado, el hecho de que estos profesores cuenten con contratos de art 83 permite a los alumnos conocer de primera mano actividades desarrolladas en el entorno “real” del área de trabajo y estar en contacto con los protagonistas profesionales del sector.
- Profesorado contratado de alta calidad (Contratados Doctores, Ayudantes Doctores), que han alcanzado a través de procesos de acreditación su reconocimiento docente e investigador. Este profesorado, que a su vez garantiza la renovación generacional de la plantilla, sobrepasa el 20 % de la plantilla del título.
- Profesorado asociado de gran capacidad, muy vinculado al sector de la publicidad y las RR.PP. Esta fortaleza es de gran importancia, pues permite a los alumno establecer contactos directos con el sector profesional, comprender la actividad real y cotidiana de su disciplina e incluso hacer *networking* con sus propios profesores. Este sector del profesorado supone el 22'58 de la plantilla del título.
- Organización de gran número de actividades formativas tipo Jornadas, Seminarios, Talleres, etc., con asistencia de profesionales del sector. Esta fortaleza abunda en las ventajas señaladas anteriormente en cuanto al contacto con la práctica real de la profesión.
- Instalaciones de prácticas internas (específicas del grado) de muy alto nivel: platós de rodaje publicitario y fotografía publicitaria, salas multimedia para edición, diseño gráfico, *social media*. Esta fortaleza es muy importante, dado que proporciona al alumno la capacidad para realizar muchas prácticas internas de gran calidad, disponiendo de la mejor y más moderna infraestructura.
- Biblioteca de Publicidad y RRPP muy completa y con acceso electrónico a todas las grandes revistas del sector, tanto aplicadas como de investigación. La biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información, y en concreto el grado de Publicidad y RR.PP. de la UCM, posee una de las mejores bibliotecas de España en este campo. La ventaja que este supone para los alumnos es evidente: disponen de libros, revistas especializadas, revistas científicas, DVD, etc. de la mejor calidad. Adicionalmente, todos ellos tienen acceso directo a la biblioteca digital, donde encuentran una completísima base de datos, *E-prints*, etc.
- La UCM goza de una gran reputación tanto en España como en Latinoamérica y Europa. La ventaja que esto aporta es muy relevante, dado que el prestigio de una Universidad prestigia también a su Grado y a los estudiantes que lo cursan, facilitándoles el acceso al entorno laboral.

## **SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE**

## **INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.**

7.1.- Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas. Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar durante el próximo curso académico 2013-2014 o posteriores, en su caso.

### **RELACIÓN DE PUNTOS DÉBILES DEL GRADO**

A partir del sistema de información del SGIC, en concreto de las encuestas de satisfacción, podemos establecer aquellos los puntos débiles más señalados en las mismas:

- La participación en las encuestas de evaluación, a pesar de su evolución positiva, es un punto débil crucial, dado que si no se cuenta con el dato de satisfacción falta un elemento importante de mejora. Esta baja participación, a pesar del leve incremento, se produce tanto entre el PDI (con el 38,54 del profesorado) como entre el alumnado (con el 7,47 %).
- Falta de conocimiento de utilización del canal para quejas y reclamaciones.
- Instalaciones para impartir la docencia (aulas de clase, salas de estudio)
- Instalaciones y recursos de apoyo a la docencia (laboratorios, talleres, aulas de informática, proyectores)

### **PROPUESTA DEL NUEVO PLAN DE ACCIONES Y MEDIDAS DE MEJORA A DESARROLLAR DURANTE EL PRÓXIMO CURSO 2014-2015 O POSTERIORES, EN SU CASO.**

Además de las acciones y medidas de mejora que se planteaban en la Memoria 2012-2013 que tiene su continuación en el curso 2013-2014, se proponen las siguientes acciones y medidas de mejora para el actual curso:

- Plan de implementación de participación en las encuestas de satisfacción entre el profesorado, los estudiantes y el PAS
  - Órgano unipersonal o colegiado del título responsable de su implantación: a través de la Comisión de Calidad, necesidad de explicar por los Directores en los Consejos de Departamento, la Gerente y los profesores la necesidad de participación en las evaluaciones del profesorado, estudiantes y PAS.
- Sede Web del Grado: renovación profunda de la sede con actualización de la información, fichas docentes y sistema de quejas y reclamaciones. La descripción del título debe ser más accesible y amigable.
  - Responsable: Coordinador del Grado
- Canal de quejas y reclamaciones: este es uno de los principales puntos en el que es necesario concentrar los esfuerzos para desarrollar adecuadamente un plan de gestión de calidad.
  - Con el diseño de la nueva sede web puesta en marcha en el curso 2014-2015 por el Coordinador del Grado este aspecto queda claramente mejorado.
- Aunque la “Distribución de la carga docente entre clases teóricas y prácticas” ha alcanzado este año una notable mejoría en la evaluación, con 8,05 frente a 5’88 del curso anterior, es evidente que debemos seguir profundizando en este aspecto. Se trata, por un lado, de un problema de dotación económica, dado que es muy difícil conseguir el “desdoblamiento de los créditos” para poder distribuir adecuadamente la carga docente de prácticas.
  - Se propone como acción de mejora la reflexión por parte de la Comisión de Calidad del centro sobre este aspecto para acercar el desdoblamiento de las asignaturas a las necesidades de prácticas.

- Algo parecido pasa con el ítem “Mecanismos de coordinación de esta Titulación”, que alcanza 6,82 frente al 5’12 del curso anterior, cuya media, a pesar de su incremento, no es suficientemente positiva. Tenemos que seguir profundizando en las medidas de coordinación del Grado.
  - Se propone como acción de mejora realizar al menos una reunión al año con los directores de departamento que absorben mayor carga docente en el título, previo informe en este sentido en la Comisión de Calidad y de Grado.
- Lanzar una campaña entre el profesorado para el cumplimiento de los plazos de notificación de calificaciones. Los alumnos puntúan este aspecto con 5,22 y es evidente el posible perjuicio que se puede ocasionar con esta práctica para las sesiones de revisiones de calificaciones, matrículas de las materias pendientes, etc.
  - La vía será a través de la Comisión de Grado y la de Calidad para que los Directores transmitan esta necesidad en los Consejos de Departamento a los profesores.
- Con respecto al déficit que los alumnos encuentran a las instalaciones para impartir la docencia (aulas de clase, salas de estudio), hace ya varios cursos académicos que la Facultad está llevando a cabo un plan de mejora de las mismas (mesas, sillas, proyectores, ordenadores, aislamiento acústico...). Se va poco a poco, ya que el dinero presupuestado debido a la actual crisis no permite muchos dispendios.
- En lo que se refiere a las instalaciones y recursos de apoyo a la docencia (laboratorios, talleres, aulas de informática, proyectores), igual que en el caso anterior, en los últimos años se está haciendo una inversión en la renovación de platós, aulas multimedia y de informática, adquiriendo equipamiento nuevo, renovado y de última generación, ceñidos los programas a los que en su día se encontrarán los alumnos en las empresas profesionales. Tal vez el desconocimiento, de los alumnos de los primeros cursos, a pesar de las Jornadas de puertas abiertas que se celebran cada comienzo de curso, esté detrás de esta baja valoración. En las encuestas falta un dato importante: el año que cursa el alumno. Eso nos permitiría extraer mejores conclusiones al respecto. No obstante, los Coordinadores de Grado seguirán haciendo una labor más pedagógica en este sentido.



	<b>Puntos débiles</b>	<b>Causas</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Responsable de su ejecución</b>	<b>Fecha de realización</b>
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>					
<b>Indicadores de resultado</b>	Falta de participación en las evaluaciones	Desconocimiento o desinterés de alumnos, profesores y PAS	Campaña de participación	Comisión de Calidad, Comisión de Grado Directores Departamentos, Gerente y profesores	Esta tarea se ha iniciado ya en el curso 2013-14 y se intensifica en el 2014-15
<b>Sistemas para la mejora de la calidad del título</b>	Sede web mejorada.	dificultad navegación	Renovación sede web	Coordinador Grado /Vicedecano	Curso 2014-15
<b>Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación y seguimiento</b>	Sistema de quejas y reclamaciones	Desconocimiento del alumnado	Renovación sede web y creación de buzón de quejas y reclamaciones	Coordinador Grado/Vicedecano	Curso 2014-15
<b>Modificación del plan de estudios</b>					

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE CENTRO EL DÍA 28 de abril de 2016