

VICERRECTORADO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

OFICINA COMPLUTENSE PARA LA CALIDAD

**MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL
GRADO EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL
CURSO 2013/2014**

Contenido

I.- INTRODUCCIÓN	3
II.- CRITERIOS	3
CRITERIO 1: LA FACULTAD PÚBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL	5
CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL	9
SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO	9
SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO	22
SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.....	26
SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO.	38
SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....	43
SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.....	44
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.	45

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 COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

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:

<http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual>

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.

DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO
Denominación del Título. Disponible en: http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual http://ccinformacion.ucm.es/data/cont/docs/titulaciones/17.pdf
Título conjunto (para másteres exclusivamente): No procede, no es un título compartido.
Centro Responsable: http://ccinformacion.ucm.es
Centros en los que se imparte: http://ccinformacion.ucm.es
Curso académico en el que se implantó: http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-descripcion
Tipo de enseñanza (presencial): http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-descripcion
Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas: http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-descripcion
Número total de ECTS del Título: http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-descripcion
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):

Estudiantes a Tiempo Completo

Primer curso:

Nº Mínimo de ECTS: 60

Nº Máximo de ECTS: -

Resto de cursos:

Nº Mínimo de ECTS: 30

Nº Máximo de ECTS: -

Estudiantes a Tiempo Parcial

Primer curso:

Nº Mínimo de ECTS: 60

Nº Máximo de ECTS: -

Resto de cursos:

Nº Mínimo de ECTS: 30

Nº Máximo de ECTS: -

<http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-descripcion>

Normas de permanencia:

<https://www.ucm.es/acceso>

<https://www.ucm.es/permanencia-en-la-universidad->

Idiomas en los que se imparte:

<http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-descripcion>

COMPETENCIAS

Competencias generales, transversales y específicas que los estudiantes deben adquirir durante sus estudios:

<http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-competencias>

Profesiones reguladas para las que capacita, en su caso:

<http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-competencias>

ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

Información dirigida al estudiante de nuevo ingreso:

<http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-acceso>

<https://ccinformacion.ucm.es/normas-de-matricula-1>

<https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-estructura>

Vías y requisitos de acceso (GRADOS):

<https://www.ucm.es/grado>

<https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-acceso>

Criterios de Admisión (MÁSTERS):

No procede

Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas: http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-descripcion
Pruebas de acceso especiales, en su caso: No se aplica
Plazos de preinscripción: https://www.ucm.es/plazos
Período y requisitos para formalizar la matrícula: https://www.ucm.es/plazos-matricula-grado https://ccinformacion.ucm.es/secretaria-de-alumnos
Perfil recomendado para el estudiante de nuevo ingreso: http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-acceso
Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos: https://www.ucm.es/grado https://ccinformacion.ucm.es/convalidaciones,-reconocimiento-y-o-transparencia-de-creditos https://ccinformacion.ucm.es/normas-de-matricula-1
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): https://ccinformacion.ucm.es/adaptacion-de-planes-de-estudio
Cursos de adaptación (plan curricular y condiciones de acceso): https://www.ucm.es/grado
Mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados: https://ccinformacion.ucm.es/ https://ccinformacion.ucm.es/Estudiantes http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-acceso
PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DE LA ENSEÑANZA
Cuadro general de la estructura del plan de estudios: http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-estructura
Calendario de implantación del título: http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-estructura
Información general con la distribución de créditos en función del tipo de materia y número de créditos de las asignaturas: http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-estructura

Breve descripción de los módulos o materias su secuencia temporal y competencias asociadas a cada uno de los módulos o materias: http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-estructura
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): https://www.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-plan
Acuerdos o convenios de colaboración y programas de ayuda para el intercambio de estudiantes: https://ccinformacion.ucm.es/oficina-erasmus https://www.ucm.es/movilidad-mobility https://movilidadinternacionalucm.ucm.es/moveonline/exchanges/search.php?_error=NoCookie https://ccinformacion.ucm.es/data/cont/docs/16-2015-02-05-Instituciones%20Asociadas.pdf
Prácticas externas (convenios con entidades públicas o privadas, sistema de tutorías, sistemas de solicitud, criterios de adjudicación...): https://ccinformacion.ucm.es/Estudiantes https://ccinformacion.ucm.es/convocatorias-de-practicas-en-medios-de-comunicacion http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-estructura
Ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutela: http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-estructura
PERSONAL ACADÉMICO
Estructura y características del profesorado adscrito al título (incluirá al menos el número total de profesores por categorías y el porcentaje de doctores): http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-personal
RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS
Recursos, infraestructuras y servicios de la titulación (aulas informáticas, recursos bibliográficos, bibliotecas, salas de estudio...): http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-recursos
SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
Breve descripción de la organización, composición y funciones del SGIC: http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-estructura

estudios-sgc
Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC: Resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT y seguimiento. http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-sgc
Información sobre el sistema de quejas y reclamaciones: http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-sgc
Información sobre la inserción laboral: NO se aplica
Resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT y seguimiento. http://ccinformacion.ucm.es/grado

CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO/MÁSTER EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

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.

Así mismo, La aprobación de la presente Memoria por parte de la Comisión de Calidad de la Facultad, y 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 en Comunicación Audiovisual.

El Sistema de Garantía de Calidad en el Grado en Comunicación Audiovisual tiene la siguiente 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.** También única 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 atribuciones específicas, pero al mismo tiempo existe una coordinación entre ambas 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:

- 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 y UCM).
- 2.- La Comisión de Grado estudia a su vez el desarrollo y supervisión de los estudios de Grado: cómo 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), 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.
- 3.- 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.
- 4.- 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 de Satisfacción establecidas por la Oficina de Calidad...

5.- 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.

6.- La evaluación anual de la calidad, que se realiza en la Memoria anual de seguimiento, junto con los informes de ANECA, Fundación para el Conocimiento Madri+d y el Informe de Seguimiento del Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad (UCM) 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.

Según el Reglamento por el que se rige, la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información está integrada por:

- La Decana del Centro, que preside la Comisión, y es la responsable unipersonal de garantizar la calidad interna de las titulaciones impartidas en el mismo.
- Dos Vicedecanos.
- Un responsable de cada una de las titulaciones del Centro.
- Dos representantes de alumnos en Junta de Facultad.
- Un representante del Personal de Administración y Servicios miembro de la Junta de Facultad.
- Un asesor externo.

El nombramiento de los miembros de la primera Comisión se produjo en la sesión de Junta de Facultad de 27 de enero de 2010. Los actuales miembros de la Comisión (curso 2013-14) son los que figuran en la siguiente tabla:

Miembros de la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información		
NOMBRE	APELLIDOS	REPRESENTACIÓN COLECTIVO
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
María Jesús	CASALS CARRO	Vicedecana de Profesorado e Investigación y Coordinadora del Máster Universitario en Investigación en periodismo: discurso y comunicación

Rafael	RODRÍGUEZ TRANCHE	Coordinador del Grado en Comunicación Audiovisual
Manuel	FERNÁNDEZ SANDE	Coordinador del Grado en Periodismo
Ubaldo (desde abril 2014) Arturo	CUESTA CAMBRA COLORADO CASTELLARY	Coordinador del Grado en Publicidad y Relaciones públicas
Francisco	BERNETE GARCÍA	Coordinador del Máster Universitario en Comunicación Social
Carmen	SALGADO SANTAMARÍA	Coordinadora del Máster Universitario en Periodismo Multimedia Profesional
Cristina	PEÑA-MARÍN BERISTAIN	Co-coordinadora del Máster Universitario en Análisis sociocultural del Conocimiento y la Comunicación
José Antonio	RUIZ SAN ROMÁN	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 ^a Antonia	PAZ REBOLLO	Coordinadora del Máster Universitario en Patrimonio Audiovisual: Historia, Recuperación y Gestión
Concepción	MARTÍN MEDINA	Representante del PAS
Francisco Javier	GALÁN GAMERO	Agente Externo (Universidad Carlos III de Madrid)
Eusebio	MORENO MANGADA	Secretario

En el curso 2012-2013 se creó la Comisión de Grado en sustitución de las Comisiones que existían para cada Grado que se imparte en el Centro. Esta Comisión, única para toda la Facultad (con todos los actores y sectores que han de estar representados en ella), ha logrado una mayor operatividad, ya que prácticamente todos los Departamentos y Secciones departamentales están involucrados en los Grados que se ofertan en la Facultad de Ciencias de la Información. La Comisión de Grado está durante el Curso 2013-14 ha estado integrada por:

MIEMBROS COMISIÓN DE GRADO FACULTAD CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN 2013-14	
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
Manuel Fernández Sande	Coordinador del Grado de Periodismo
Rafael Rodríguez Tranche	Coordinador del Grado de Comunicación Audiovisual
Ubaldo Cuenta Cambra A partir de abril de 2014 Arturo Colorado Castellary	Coordinador del Grado de Publicidad y Relaciones Públicas
Pedro Paniagua Santamaría	Director Departamento Periodismo I
Carmen Salgado Santamaría	Directora Departamento Periodismo II
Eva Aladro Vico	Directora Departamento Periodismo III
Fernando Peinado y Miguel	Director Departamento Periodismo IV
Mirta Nuñez Díaz-Balart	Directora Departamento Historia de la Comunicación Social
Pilar Vega Rodríguez	Directora Departamento Filología Española III
Raúl Eguizábal Maza	Director Departamento Comunicación Audiovisual y Publicidad I
M ^{ra} José Canel Crespo	Directora Departamento Comunicación Audiovisual II
Emilio Martínez Gutiérrez	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
Cándido Muñoz Ciudad	Representante Unidad docente Economía Aplicada 2
Pilar Dopazo Fragio	Representante Unidad docente Derecho Administrativo
David Pérez Millán	Representante Unidad docente Derecho Mercantil
Cristina Fuertes-Planas Aleix	Representante Unidad docente Filosofía del Derecho
Concepción Martín Medina	Gerente, Representante del PAS
Tres alumnos, uno por titulación, a designar por la Junta de Facultad de entre sus miembros	

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 conjunto de Grados y Másteres oficiales impartidos en dicho centro y el órgano que garantiza el cumplimiento de los objetivos de calidad de todas y cada una de las titulaciones en el que participa.

A) FUNCIONES

Esta Comisión 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.

B) FUNCIONAMIENTO

En resumen, el funcionamiento y sistema de toma de decisiones se describen en los siguientes puntos del citado Reglamento:

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.

C) DECISIONES

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.
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. Asimismo, se comunican a los interesados para realizar los cambios y mejoras oportunas.

A su vez, la **Comisión de Grado** se rige por el siguiente Reglamento, aprobado en Junta de Facultad del 14 de febrero de 2013 (extractamos sus funciones y normas principales):

FUNCIONES

1. 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.
2. 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.

3. 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.
4. La supervisión y coordinación académica del desarrollo de la docencia de los Grados.
5. Solicitar a la Junta de Facultad los cambios oportunos en la asignación docente, previo acuerdo de los Departamentos o Secciones departamentales afectadas.
6. 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.
7. 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.
8. Planificar y acordar lo concerniente al correcto funcionamiento y desarrollo del TFG.
9. Resolver las peticiones de cambio de grupo y/o tutor en los TFG.
10. Dar curso a las solicitudes de revisión de los TFG, y solventar las impugnaciones presentadas relacionadas con su calificación.
11. Proponer la constitución de grupos de trabajo internos para el desempeño de sus actividades.
12. Elaborar una Memoria anual de las actuaciones desarrolladas.
13. Adoptar la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Grado.
14. Cualquiera otra función que se le atribuya o delegue por la Comisión de Calidad del Centro o la Junta de Facultad.

MIEMBROS

1. Son miembros de la Comisión de Grado:
 - El Decano/a o persona en quien Delegue.
 - El Vicedecano/a encargado/a del tema de Grado, como responsable de su planificación académica.
 - El Coordinador/a de cada uno de los Grados de la Facultad de Ciencias de la Información.
 - El/la Gerente del Centro.
 - Un alumno por cada Titulación de Grado, pertenecientes a la Junta de Facultad. Si no hubiera alumnos de todas las titulaciones, el número de representantes de la Junta de Facultad se quedará reducido a uno por Titulación de Grado, las que estén representadas. Supliéndose las restantes, en su caso, entre los miembros de los Delegados de curso del Centro, que serán designados por sorteo que llevará a cabo la Junta Electoral del Centro. Hasta la constitución de este nuevo órgano de participación, dicha representación quedará cerrada con los miembros de la Junta de Facultad.
 - El Secretario/a de la Facultad.
 - Los directores de cada Departamento o Sección departamental cuya docencia forme parte de las titulaciones de Grado que se imparten en la Facultad. En el caso de las Unidades docentes, el Departamento asignará a un representante docente entre el profesorado inscrito en el Centro que imparte las asignaturas de Grado en la Facultad de Ciencias de la Información.
2. La designación de los miembros de la Comisión de Grado se realizará por la Junta de Facultad de Ciencias de la Información. La duración de su mandato será de cuatro años.
3. La representación de cada miembro es personal, intransferible y no delegable.

4 La permanencia de las figuras del Decano/a, el Vicedecano/a encargado/a del tema de Grado, el/la Gerente del Centro, los directores de los Departamentos y Secciones departamentales así como la del Secretario/a de la Facultad, estarán supeditadas a su desempeño de dicho cargo.

DERECHOS DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE GRADO

Los miembros de la Comisión de Grado tendrán derecho a:

- a) Recibir, con la antelación mínima de 48 horas en el supuesto de sesiones ordinarias y 24 horas en el de las sesiones extraordinarias, la convocatoria de las reuniones y el orden del día de las mismas.
- b) Tener a su disposición, en igual plazo toda la documentación que contenga la información necesaria para el debido tratamiento de los asuntos que figuren en el orden del día.
- c) Participar en los debates de las sesiones.
- d) Ejercer su derecho al voto y formular su voto particular, así como expresar el sentido de su voto y los motivos que lo justifican. El ejercicio del voto es personal, intransferible e indelegable.
- e) Formular ruegos y preguntas.
- f) Obtener la información precisa para cumplir las funciones asignadas.
- g) Cuantas otras funciones sean inherentes a su condición.

DEBERES DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE GRADO

Son deberes de los miembros de la Comisión de Grado:

- a) Asistir a las sesiones de la Comisión de Grado, así como contribuir a su normal funcionamiento, participando en cuantas actividades sean precisas.
- b) Presentar ante la Comisión de Grado los temas que afecten a la misma.
- c) Guardar secreto en los casos en que la naturaleza de la información así lo requiera.
- d) Abstenerse de intervenir en las decisiones de la Comisión de Grado cuando incurra en alguna de las causas previstas en la legislación del régimen jurídico de las Administraciones públicas.

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.

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 concurran, 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 concurran, 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.

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

acuerdos adoptados emitidas con anterioridad a la aprobación del acta se hará constar expresamente tal circunstancia.

6. Las Actas deberán ser firmadas, en la última 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.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Durante el curso 2013-2014 la **Comisión de Calidad** celebró sesiones cuyas fechas y resumen de sus contenidos son los siguientes:

- Reunión 28 de octubre de 2013.

El profesor Julio Montero, por razones personales, solicitó su sustitución como coordinador del Máster Universitario en Patrimonio Audiovisual: historia, recuperación y gestión por la profesora María Antonia Paz Rebollo, según el acuerdo de la Comisión académica del máster. La Comisión de Calidad aprobó por unanimidad ambas solicitudes.

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 ofrecida 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 normativa existente 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.

- Reunión 2 abril 2014.

El profesor Ubaldo Cuesta Cambra informa a la Comisión sobre su dimisión como Coordinador del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas por razones de acumulación de trabajo por su nombramiento como coordinador de títulos oficiales de Grado y Máster de la ACAP. Propone para su sustitución al profesor Arturo Colorado Castellary. La Comisión aprueba esta propuesta.

Las profesoras del Departamento de Periodismo III, Eva Aladro y Graciela Padilla, presentaron a la Comisión de Calidad el proyecto del *Máster Universitario en Comunicación global y espacios mediáticos*. La Comisión analizó y debatió diversos aspectos del proyecto y se acordaron 6 recomendaciones de mejora para su presentación definitiva a la Junta de Facultad.

Todos los coordinadores de los títulos oficiales de la Facultad (Grado y Máster) exponen la situación de sus respectivas memorias de seguimiento, sus dificultades, dudas, indicadores, fortalezas y debilidades, y se debaten todos los aspectos reseñados. Se analizaron algunos indicadores de los títulos del centro que proporciona la Universidad Complutense de Madrid por considerarse incompletos o con errores. Por último, se expusieron 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, 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.

Se realiza por los respectivos coordinadores la descripción y análisis de la marcha de cada título oficial (Grados y másteres). En general no hay 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. También se dejó constancia de la inquietud general por la reducción 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.

Por su parte, la **Comisión de Grado** celebró las siguientes sesiones:

- Reunión 3 de diciembre 2013

Se informa de la matriculación del curso 2013-14, incluida la primera convocatoria de los TFG en 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. Se estudia la problemática concerniente a la segunda matrícula del TFG cuando esta asignatura ha sido superada por el alumno, pero no así todas las restantes, por lo que no ha podido quedar consolidada en el expediente.

Por último, se aprueba la traducción de las asignaturas de los planes de estudios de los Grados para el Suplemento Europeo al Título (SET), antes de su envío al Rectorado.

- Reunión 20 mayo 2014.

En la reunión se plantea 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 actual. 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.

Los coordinadores de los tres Grado dan cuenta del resultado de los informes de evaluación realizados por 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. A este respecto, se proponen 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

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Primer curso de implantación 2010-11	Segundo curso de implantación 2011-12	Tercer curso de implantación 2012-13	Cuarto Curso de implantación 2013-14
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	243	231	220	220
ICM2 Matrícula de nuevo ingreso	238	220	224	206
ICM-3 Porcentaje de cobertura	97,9	95,2	101,8	93,64
ICM-4 Tasa Rendimiento del Título	81,7	82,5	88,6	89,69%

ICM-5 Tasa Abandono del Grado	0	13	23,1	18,6
ICM-6 Tasa de Abandono del máster	NO PROCEDE	NO PROCEDE	NO PROCEDE	NO PROCEDE
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-1 Tasa de Éxito	90,3	89,6	92,5	93,7
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	35,29%	29,03%	68,75%	60,38%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	29,41%	16,13%	50%	41,51%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	80%	100%	100%
IUCM-11 Satisfacción con las prácticas externas	No consta No en Plan de Estudios	1,20 (91,53% de Ns/Nc) No en Plan de Estudios	3,78 (89,66 % Ns/Nc) No en Plan de Estudios	4,74 (71,64% Ns/Nc) No en Plan de Estudios
IUCM-12 Satisfacción con la movilidad	No consta	3 (89,83% Ns/Nc)	5 (95,23% Ns/Nc)	4 (86,57% Ns/Nc)
IUCM-13 Satisfacción del alumnado con la Titulación	No consta	5,20	5,20	5,54
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con la Titulación	No consta	7,18	8,53	8,00
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	No consta	No consta	3,47 (sobre 5)	3,6 (sobre 5)
IUCM-16 Tasa de Evaluación del Título	No consta	No consta	No consta	96,03

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

Las *Plazas de nuevo ingreso ofertadas* (ICM-1) en los cuatro cursos implantados es algo 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. El objetivo era, a diferencia de la Licenciatura, reducir el número de estudiantes en cada grupo en el aula para que fuera mucho 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 los 100 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, Programa Séneca y Erasmus). Esa pequeña disminución ha seguido en cada curso, para 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% del total de las plazas ofertadas en el curso previo. Por todo ello, en el curso 2013-14 descendió ligeramente el número de alumnos matriculados (ICM-2) debido al número de repetidores. De ahí que el *Porcentaje de cobertura* (ICM-3) haya descendido también con respecto a cursos anteriores: 93,64%. Siendo un descenso significativo (muy probablemente influido por el aumento de las tasas académicas), mantiene un porcentaje muy elevado de ocupación de las plazas ofertadas.

No obstante, el Grado en Comunicación Audiovisual es una carrera altamente demanda en primera opción. Así, la Tasa de demanda en primera opción alcanzó en el curso 2011-12 el 157,6%. En el curso 2012-13 se incrementó significativamente: el 237,73%. El índice de solicitudes en segunda y tercera opción aumenta todavía más: 197,1% para 2011-12 y un 1090,91% en segunda y sucesivas opciones para 2012-13, lo que indica un altísimo interés por el Grado entre los estudiantes como opción secundaria.

En líneas generales los resultados académicos del Grado en Comunicación Audiovisual son muy positivos según los indicadores estadísticos obtenidos. La gran mayoría de ellos ofrecen mejores resultados que los de otras titulaciones de la misma rama y el conjunto de los títulos de la Universidad Complutense.

En cuanto a la *Tasa de Rendimiento del Grado* (ICM-4) en Comunicación Audiovisual, se ha incrementado (89,69%) con respecto al curso 2010-11 (81,7%), 2011-12 (82,5%) y el 2012-13 (88,6%), y supera a los grados de Periodismo (86,83%) y Publicidad y RR.PP. (88,01%) y a la media de la UCM (82,4%). Analizando toda la serie puede deducirse que progresivamente los alumnos han mejorado su rendimiento con respecto a las materias cursadas. Esta circunstancia nos hace pensar que, en principio, la secuenciación de las asignaturas en el Plan de estudios es correcta.

Además, cabe destacar la mejora significativa de un indicador que en cursos anteriores reflejaba una circunstancia contraproducente con los datos anteriores. La *Tasa de abandono* (ICM-5), alumnos que pasan dos años sin matricular nada, se incrementó de un 13% en el curso 2011-12 a un 23,1% en el 2012-13. Estas cifras nos hacían pensar en la Memoria anterior en los efectos combinados de la subida de tasas y la crisis económica. Sin embargo, en el curso 2013-14 la tendencia ha remitido, descendiendo a un 18,6%; lo cual puede deberse a varios factores: una mejor situación socio-laboral de los afectados, la necesidad de finalizar sus estudios o el recurso a las Ayudas a estudiantes. No obstante, si se modificara esta tendencia, podría estudiarse si el abandono se produce al cursar el primer año del Grado y en qué porcentaje del total. Con todo, si comparamos este indicador con otras titulaciones de Ciencias Sociales y Jurídicas, se puede interpretar como una fortaleza ya que ese porcentaje es superior en

la mayoría de los grados: Economía (24,6%); Administración y Dirección de Empresas (23,33%); Sociología (45,28%); o Políticas (44,07%).

La primera promoción del Grado en Comunicación Audiovisual se ha graduado en el curso 2013-2014, el mismo objeto de esta Memoria, por lo que no podemos ofrecer todavía datos de los indicadores ICM-7, *Tasa de eficiencia de los egresados*, e ICM-8, *Tasa de graduación*. No procede este análisis dado que, según lo establecido en el SGIC, se analizará dos años después de que salgan los primeros egresados.

La *Tasa de éxito del Título* (IUCM-1) ha tenido la siguiente progresión: 90,3% en 2010-11, 89,6% en 2011-12, 92,5% en 2012-13 y en el 2013-14 subió a 93,7%. Es decir, salvo un curso, esta tasa se ha incrementado progresivamente, lo que indica que el alumnado supera de forma efectiva las materias de las que se evalúa. Además, supera el promedio de la Rama (Ciencias Sociales y Jurídicas), que se sitúa para el mismo curso en el 88,76% y el de la UCM en el 89,93%.

La *Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente* (IUCM-6) ofrece una evolución muy positiva. De una participación en el primer curso de implantación de un 35,29% a un 29,03% en el 2011-12, un 68,75% en el curso 2012-13 y un 60,38% en el 2013-14. No obstante, el porcentaje baja en la *Tasa de evaluaciones* (IUCM-7) finalmente realizadas: 29,41% en el curso 2010-11, un 16,13% en el 2011-12, un 50% en 2012-13 y un 41,51% en 2013-14. Como vemos, se han producido dos bajadas de participación, pero lo importante es que actualmente más del 60% del profesorado participa en la evaluación. Respecto a la diferencia con la Tasa de evaluación, hay que hacer costar que en muchas ocasiones no se consigue un número de encuestas suficientes entre el alumnado para que el resultado tenga valor estadístico. Precisamente por eso, la Facultad inició el curso pasado un proyecto de innovación para facilitar este tipo de evaluación mediante un *software* desarrollado por la Universidad (OPEN IRS) y cerca de 80 mandos a distancia. Se han destinado medios económicos del centro para la contratación de un/a becario/a que se ha encargado de realizar estas encuestas en las clases de los profesores participantes del programa. Además, se han enviado diferentes correos electrónicos desde el Vicedecanato para estimular la participación.

El siguiente dato destacable, la *Tasa de evaluaciones positivas del profesorado* (IUCM-8), es que, de ese 41,51% del 2013-14, el 100% de los profesores ha conseguido una evaluación positiva. Esto indica una alta valoración del profesorado, que alcanza ya a un porcentaje significativo de la plantilla.

Aunque analizaremos en detalle los resultados de las Encuestas de Satisfacción en el apartado correspondiente, hay que destacar aquí los resultados más significativos obtenidos para cada uno de los colectivos. En primer lugar, el porcentaje de participación sigue siendo muy bajo, sobre todo en lo que se refiere a los estudiantes. En el caso del Grado en Comunicación Audiovisual han participado respondiendo el cuestionario de satisfacción el 7,05% del total de alumnos matriculados. Porcentaje de participación similar a los obtenidos en los otros dos grados de la Facultad: Periodismo 7,37% y Publicidad 7,05%.

Este problema también lo encontramos en buena parte de las titulaciones de grado en la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas. Por ejemplo, Economía con una participación del 3,74%; Administración y Dirección de Empresas con el 3,47%; o Derecho con el 0,10%. Entre las titulaciones que logran una mayor participación de sus estudiantes figuran: Sociología 27%; o Políticas 18,3%. En los próximos cursos hay que redoblar los esfuerzos para incrementar la participación de los estudiantes, aunque para ello también se necesita un mayor apoyo en comunicación por parte del Rectorado de la Universidad.

Respecto a la *Satisfacción con las prácticas externas* (voluntarias y extracurriculares) (IUCM-11) y de *Satisfacción con la movilidad* (internacional y nacional) (IUCM-12), el índice de respuestas obtenido en las Encuestas de satisfacción del Título es muy bajo: un porcentaje mínimo del 7,05% que ha realizado dichas encuestas. Unas respuestas que no pueden concluir ningún dato efectivo, no sólo por su reducido número, sino porque la encuesta no discrimina por cursos y es posible que algunos alumnos hayan respondido a estos ítems sin haber cursado dichas actividades, y por ello su evaluación sea negativa.

En cuanto a la *Satisfacción del alumnado con la Titulación* (IUCM-13), como acabamos de señalar, la participación en las Encuestas de Satisfacción ha sido muy baja. No obstante, la Satisfacción con el Grado recibe un 5,54, cifra que representa un incremento con respecto a cursos pasados. El dato es muy similar al que reciben los otros grados de la Facultad: 5,81 Periodismo y 5,96 Publicidad. Es un dato positivo, pero sin duda las acciones que se van a emprender en el próximo curso deben encaminarse también a aumentar dicha cifra.

Por su parte, la *Satisfacción del profesorado con la Titulación* (IUCM-14) se mantiene en un nivel muy alto: 8. En el curso 2011-12 este ítem se situó en 7,18 y en el curso 2012-13 se elevó a 8,53. Sin embargo, el dato actual nos parece más fiable puesto que se ha producido un incremento en el número de profesores que han respondido este curso: 25,29%. Durante el curso 2013-14 se intensificaron los canales de comunicación por parte de la Coordinación del Grado y los Vicedecanatos de Grado, Profesorado y Tecnología para incrementar la participación del profesorado. Se realizó una campaña de comunicación con carteles, mensajes en las cuentas de las redes sociales de la Facultad y envío de correos electrónicos solicitando la participación.

A su vez, la *Satisfacción del PAS del Centro* (IUCM-15) es un dato que también parte de un porcentaje de participación muy bajo en las Encuestas de Satisfacción. No obstante, el ítem principal, satisfacción del personal con su actividad en el Centro, obtiene una buena puntuación: 3,6 sobre 5, que se incrementa en relación con el curso anterior (3,47).

Finalmente, la *Tasa de Evaluación del Título* (IUCM-16) indica la proporción de créditos ordinarios presentados a examen por los estudiantes con respecto a los créditos matriculados. Es el primer año que se aporta este dato para el Grado en Comunicación Audiovisual, con un porcentaje bastante elevado: 96,03. Ello nos permite concluir que prácticamente la totalidad de los alumnos que se matriculan realizan después el examen de las asignaturas y, por tanto, previamente las cursan participando de su desarrollo.

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.

Los mecanismos de coordinación docente, tal y como se ha establecido en el Sistema Interno de Calidad (expuesto en el Subcriterio 1), 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. La Junta de Facultad 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 y facilita la participación de todos los implicados. Su eficacia se muestra en los resultados de la coordinación, a través de las actuaciones realizadas y las acciones emprendidas.

La otra actuación importante para garantizar la correcta coordinación de la titulación es la que ejercen los coordinadores de todas las asignaturas presentes en el plan de estudios del Grado en Comunicación Audiovisual. Cada asignatura cuenta con un profesor coordinador responsable que se encarga de garantizar la correcta comunicación y el trabajo coordinado de los profesores que imparten la disciplina. Los coordinadores de las asignaturas son elegidos por los respectivos Consejos de Departamento.

Durante el curso 2013-14 se han mantenido los mecanismos de coordinación, que habían sido implantados en el curso anterior, con el objetivo de proseguir con diferentes mejoras en nuestras titulaciones. De forma periódica -con dos o tres sesiones por cuatrimestre- han mantenido reuniones la Vicedecana de Planificación, Relaciones Internacionales e Institucionales con los coordinadores de los tres grados: Periodismo, Comunicación Audiovisual y Publicidad y Relaciones Públicas.

También se han celebrado otras reuniones de coordinación con la Vicedecana de Profesorado e Investigación para estudiar las alegaciones de MADri+d a las anteriores memorias anuales de los diferentes grados.

Por su parte los coordinadores de los tres grados mantienen encuentros con mucha frecuencia para mantener una comunicación constante entre las tres titulaciones y llevar a cabo los planes de mejora que conciernen a las mismas.

Durante el curso 2013-14 quedaron definidos los Trabajos de Fin de Grado. Esta circunstancia permitió comprobar el nivel de coordinación ente todos los estamentos implicados: Vicedecanato de Planificación Académica, Coordinación de Grado, Departamentos y Comisión de Grado.

Las fortalezas se recogen en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la Memoria.

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

La Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid cuenta con una plantilla docente de unos 300 profesores para la impartición de los tres títulos de Grado que se ofrecen en el Centro. Del total de estos profesores, 186 imparten su docencia en el Grado en Comunicación Audiovisual, distribuyéndose por categorías profesionales de la siguiente forma:

Plantilla Docente de Comunicación Audiovisual		
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 %

Según se desprende del cuadro anterior, 118 docentes son profesores permanentes (22 Catedráticos de Universidad, 63 Titulares de Universidad, 1 Titulares de Escuela Universitaria y 32 Contratados Doctores), el 63,42%. El resto son contratados en las diversas categorías administrativas. De este conjunto de profesores, 166 son doctores; lo que representa el 89,24 % del total.

Más del 45% de esta plantilla tiene una experiencia docente superior a los diez años en las materias y especialidades que imparte. Del resto de los profesores, más del 32% tiene una experiencia docente de más de cinco años y solo algo menos de un 21% de la plantilla son profesores incorporados en los últimos cinco años.

En relación a la producción científica del profesorado, medida en **sexenios**, el 35% de la plantilla docente posee algún tramo de investigación reconocido por la *Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora* (CNEAI). De hecho, en la plantilla de profesores de Ciencias de la Información se encuentran buena parte de los más reconocidos especialistas, tanto Catedráticos, Titulares como Contratados Doctores, de las enseñanzas de la Comunicación Audiovisual en España. La representación de más de un 22% de profesores Asociados ayuda a que esta titulación tenga el necesario contacto con los medios de comunicación y las empresas del sector audiovisual.

Las fortalezas se recogen en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la Memoria.

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

EL GRADO DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL **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. Las empresas registradas en el COIE tienen firmado un convenio de colaboración con la UCM, gestionado por el Vicerrectorado de Relaciones Institucionales a instancia de las respectivas Facultades, que hacen las veces de mediadoras.

El COIE, es quien organiza y desarrolla en la UCM las prácticas 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 Comunicación Audiovisual, dicha persona recae en el Coordinador del Grado.

En la actualidad, en lo que a la Comunicación Audiovisual se refiere, el COIE tiene firmados convenios con las principales entidades adscritas a los grandes conglomerados mediáticos audiovisuales existentes en nuestro país, y también con otras empresas menores que trabajan en el ámbito digital y en las nuevas redes sociales¹. El requisito a los alumnos que deseen participar en estar matriculado en el Grado de Comunicación Audiovisual.

Los alumnos que quieran realizar prácticas externas a través del COIE se apuntan en su página Web. Allí pueden seleccionar las empresas que tienen prácticas ofertadas en su carrera. El COIE 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/coie>).

Aquellos alumnos que desean reconocimiento de sus prácticas pueden cursarlas en el Decanato. A instancias de la Junta de Facultad, se aprobó que en virtud de los RD 1707/2011, de 18 de diciembre, y 592/2014, de 11 de julio, los alumnos que hicieran prácticas a través del COIE, estas podrían gozar de un reconocimiento como actividades extralectivas, a figurar en el Suplemento Europeo al Título (SET). Para medir la actividad en ECTS, se acordó dar 3 créditos 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 entrega en Decanato justificante del COIE de haber sido becario de prácticas, carta del tutor académico donde se indique haber

¹ La relación actual de empresas es la siguiente: El Comercio S.A., Distribuidora de Televisión Digital, S.A., GLOBOMEDIA, M^o de Cultura, Emperatriz Films, 13TV, Turner Broadcasting System España, Antena 3 Multimedia, GRUPO UNIDAD EDITORIAL, S.A., BAMBU PRODUCCIONES, S.L., WIKONO, S.L., INTERECONOMÍA TELEVISIÓN, S.L., Mediaset España Comunicación, S.A., Fundación del Teatro Real, MUMUMIO, S.L., VOZPÓPULI DIGITAL, S.A., Cil Marketing Directo, S.L, Lowe&Partners, S.L.U., PINK FLAMINGO STUDIOS, BOOMERANG TV, S.A., VIDEOREPORT CANARIAS S.A., The Actuable Network, S.L., Publiespaña, S.A.U., PROMOFEST DISTRIBUCIÓN, S.L.U., ISASI MANAGEMENT AGENTS, S.L., MAGNOLIA TV ESPAÑA, S.L.U., FRACTAL INTERNET CONSULTANCY, S.L., Multicanal Iberia, S.L.U., THE HISTORY CHANNEL IBERIA BV SUCURSAL EN ESPAÑA, EDICIONES CONELPA, S.L., VISUALBOOK ARCHIVE, S.L., LA FABRICA DE LA TELE, S.L., PRODUCCIONES MANDARINA, S.L., POTENZA PRODUCCIONES, S.L., Innovación de Medios Tecnológicos, S.L., CANAL COSMOPOLITAN IBERIA S.L.U, BORRMART, S.A., La Zisterna Productions, S.L., CUARZO PRODUCCIONES, S.L., Plonsky Grandela Productions, S.L., Multicanal Iberia, S.L.U., MEGAMEDIA TELEVISIÓN, S.L., The Walt Disney Company Iberia, S.L., LIQUID MEDIA S.L., HERA MEDIA, S.L., EDICIONES EL PAÍS SL, MEGAMEDIA TELEVISIÓN, S.L., LIVE AUDIOVISUAL, S.L., GREAT WAYS, S.L., BE SWEET FILMS, S.L., Xpertia Wimax Communications, S.L., Luarna Ediciones, S.L., Caballo Films, S.L., CANAL UVE GUADALAJARA, S.L., HILL & KNOWLTON ESPAÑA, S.A., VNEWS AGENCIA DE NOTICIAS, S.L., E-CONTENIDOS, S.L., DARA INFORMATICA, S.L.U., Adact Solution, S.L., SUPERSPORT TELEVISIÓN, S.L., DELPHOSS ACTORES, S.L., 150 CHARTER, S.L., EDICIONES CONDE NAST S.A.

terminado las mismas, informe favorable de la Empresa sobre el aprovechamiento del alumno y una memoria libre acerca de la labor realizada presentada por el estudiante.

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 referidas a las 9 salidas profesionales propuestas (director/ra-realizador/a audiovisual y de productos multimedia; productor/a audiovisual y multimedia (para televisión, para videojuegos, para multimedia; guionista audiovisual y multimedia; director/a artístico/a; editor/a y postproductor/a audiovisual; diseñador/a de sonido y postproducción sonora; diseñador/a gráfico audiovisual; gestor/a audiovisual; fotógrafo/a de estudio, de moda, reportero/a gráfico), antes 11, conviene diferenciar las prácticas en función del grado de experimentalidad que posean las diferentes materias del plan de estudios. Sobre ellas recaerá la adquisición de las competencias referidas en este tercer capítulo de la memoria del Título de Graduado/a en Comunicación Audiovisual.

Para aquellas materias que precisan desarrollar la aplicación de los conocimientos que enseñan mediante platós, estudios, laboratorios, etc., la Facultad de Ciencias de la Información posee un número suficiente de platós, estudios de televisión, salas de sonido, laboratorios de fotografía, salas de edición y postproducción, estudios de radio, laboratorios de informática y laboratorios de medios impresos (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* y una radio (que emite por Internet) 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 audiovisual e informático.

El alumno, dispone 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.

Por su parte, 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 respaldan 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 frecuentes –sin perjuicio de las que el profesor en cada momento considere más oportunas– analizan la aplicación a situaciones reales de las principales ideas de los autores clásicos, aplican los conceptos estudiados en clases teóricas y seminarios a la realidad inmediata que rodea al alumno y contienen material multimedia ilustrativo de 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 Comunicación Audiovisual 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, deseoso de formar parte del EEES con una experiencia directa. Estos programas se centran principalmente en las Becas LLP-ERASMUS+. El número de acuerdos de intercambio de estudiantes y docentes aumenta cada año. Hay firmados convenios con centros especializados en Periodismo, Comunicación Audiovisual y Publicidad y Relaciones Públicas de un total de 91 Universidades europeas (280 plazas). 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=NoCookie

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 cerca de 300 alumnos y entran 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.

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, tras la de Derecho, en el área de Ciencias Sociales y Jurídicas. 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 posible.

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

Encuestas de satisfacción del alumnado

El principal instrumento de análisis de este subcriterio son las Encuestas de Satisfacción. Como ya se ha indicado, han tenido un índice de participación muy bajo

durante el curso 2013-14: 7,05% del total de estudiantes. Con estas cifras no es posible realizar una lectura de los datos arrojados que realmente nos dé información apreciable en cada ítem encuestado. Esta circunstancia ha sido estudiada por la Comisión de Calidad en diversas ocasiones con el objetivo de concienciar a todos los colectivos involucrados. Así, en el curso 2012-13 se realizó una campaña de concienciación entre todos los colectivos a través de cartelería, monitores públicos en la facultad y correos electrónicos. El resultado fue un leve incremento: si el curso 2011-12 participó un 12,3% del total de estudiantes, el 2012-13 fue un 13,10%. Sin embargo, en el curso 2013-14, manteniendo la campaña de concienciación, ha descendido. Una serie de factores pueden haber influido: el periodo en el que está abierta la encuesta (coincidente con final de curso), muchos alumnos no utilizan la cuenta de estumail tan a menudo como su correo electrónico habitual, por lo que el *mailing* con el enlace de la encuesta a través de esa vía no es lo suficientemente efectivo; falta también un mayor compromiso de los profesores para insistir a los alumnos en la utilidad de esta herramienta.

No obstante, mencionaremos algunos resultados que pueden indicar tendencias susceptibles de estudio en el futuro.

Como ya se indicó, la Satisfacción global con la Titulación (5,54) supera el aprobado y aumenta con respecto a cursos pasados; una buena calificación si pensamos que se trata de un Grado muy joven en pleno proceso de mejora.

Respecto a los demás ítems del cuestionario, resulta pertinente observar el siguiente cuadro, que hemos elaborado para su mejor comprensión, referido a las principales cuestiones relacionadas con la impartición del Grado en los últimos tres cursos:

Pregunta	2011-12	2012-13	2013-14
Nivel de cumplimiento del horario de las clases diarias	7,69	8,23	7,91
Nivel de cumplimiento del horario de las tutorías	7,05	7,36	6,89
Nivel de cumplimiento de los programas de las Asignaturas	6,46	6,25	6,42
Nivel de cumplimiento de los plazos de notificación de Calificaciones	6,08	5,16	5,30
Grado de utilidad del Campus Virtual	6,61	5,84	6,60
Grado de utilidad de las tutorías presenciales	6,29	6,31	7,02
Los contenidos de las asignaturas están organizados	5,85	5,66	6,24
Formación recibida en relación con las competencias vinculadas a la Titulación	4,60	4,25	5,03
Metodología docente del profesorado	5,64	5,28	5,70
Distribución de tareas a lo largo del curso	5,20	5,26	5,86
Utilidad de los contenidos en la Guía Docente	4,78	4,55	4,91
Criterios de evaluación de las asignaturas	5,66	5,23	5,74

Así, el alumnado se muestra satisfecho con el cumplimiento de los horarios de clases y de las tutorías en unos niveles muy semejantes en los tres cursos. También con la utilidad de estas últimas; un ítem que mejora en la última encuesta (7,02); y del Campus Virtual (6,60). En cuanto a las asignaturas, los alumnos aprueban el nivel de cumplimiento de los programas (6,42), la organización de su contenidos (6,24), la metodología docente para impartirlas (5,70) y los Criterios de evaluación de las asignaturas (5,74). Esto cuatro ítems, cuestión importante, han ido elevando su valoración hasta el curso actual. Es decir, todos los aspectos que tienen que ver con la organización e impartición de las materias reciben una puntuación elevada.

La valoración desciende en lo referido a la formación recibida en relación con las competencias vinculadas con la Titulación (5,03) y la utilidad de la Guía Docente

(4,91). Sin embargo, ambos ítems también mejoran la puntuación con respecto a años anteriores. Ciertamente, la comparación de estos datos ofrece conclusiones contradictorias, pues si se aprueba la organización de los contenidos de las asignaturas resulta paradójico que las Guías Docentes no sean una expresión de dicha organización.

En cuanto a aspectos generales del Grado, aprueba la información disponible en la web del Centro (5,50), pero cae la apreciación sobre los canales para realizar quejas y sugerencias (4,46). No obstante, mejoran con respecto a cursos pasados: la web del Centro obtuvo 4,87 en el 2012-13 y 5,15 en el 2011-12; quejas y sugerencia obtuvo 3,99 en el 2012-13 y 4,68 en el 2011-12. Precisamente durante este curso 2013-14 se ha puesto en marcha un nuevo Buzón de Quejas y Reclamaciones en la web del Grado que tratará de facilitar a los estudiantes la utilización de este canal de comunicación. Un ítem que se convierte en una de las principales fortalezas de la titulación es la valoración del servicio que presta nuestra Biblioteca a los estudiantes: 7,42.

Por último, resulta llamativa la baja puntuación que obtienen las instalaciones y recursos, tanto para impartir la docencia (4,27) como de apoyo a la misma (3,67); precisamente cuando en los últimos cursos se ha hecho un gran esfuerzo por mejorar la dotación de todas las aulas, laboratorios, platós y salas de edición. Creemos que esta valoración puede ser debida al desconocimiento, ya que durante los dos primeros cursos el alumnado estudia materias básicamente teóricas. Por ello, un criterio que deberían incorporar las Encuestas de Satisfacción para ofrecer una información más precisa es la indicación del curso en el que se encuentra el encuestado.

Una última consideración global resulta pertinente con respecto a la anterior Encuesta de satisfacción 212-13: en líneas generales podemos afirmar que la mayoría de los ítems han mejorado su puntuación, circunstancia que puede ser debida a que en este curso había un número de encuestados que tenía la suficiente perspectiva como para valorar el Grado en su conjunto.

Para cerrar haremos referencia a una cuestión ya aludida: las respuestas relacionadas con la Movilidad y las Prácticas externas. De los 67 encuestados solo 9 responden a la primera y 19 a la segunda. La puntuación es 4 y 4,74 respectivamente. Este dato resulta llamativo si se compara, por ejemplo, con el arrojado en Periodismo, 6,03 y 6,86, y en Publicidad 7,13 y 4,77, porque el programa de ambas actividades es común a los tres grados. Esta disparidad de valoraciones nos invita a pensar que los alumnos de Comunicación audiovisual tienen una percepción poco fundamentada de estas actividades.

Encuestas del PDI

Si en el caso de los estudiantes la participación sigue siendo muy baja, en el colectivo docente se ha conseguido aumentar con respecto a cursos pasados: 25,29% en 2013-14 (22 encuestados), 21,13% en el 2012-13 (15 encuestados) y 25% en el 2011-12 (atención: 11 encuestados). La Encuesta de Satisfacción del PDI ofrece datos más fiables estadísticamente y en líneas generales es bastante positiva. Veamos, como en el caso anterior, un cuadro comparativo de los tres últimos cursos:

Pregunta	2011-12	2012-13	2013-14
Su formación académica tiene relación con la/s asignatura/s que imparte	8,64	9,33	9,36
Se tiene en cuenta la formación del profesorado en la asignación de docencia	7,00	7,40	8,14
Distribución de la carga docente entre clases teóricas y prácticas	6,82	7,47	7,45
Metodologías docentes	7,09	7,93	7,86

Mecanismos de coordinación de esta Titulación	5,64	7,33	6,18
Apoyo del Centro en las tareas de gestión de la actividad docente	5,82	6,80	6,27
Instalaciones y recursos didácticos para impartir la Docencia	5,73	6,33	6,50
Aprovechamiento de las tutorías por los/as alumnos/as	5,09	6,07	5,50
Grado de implicación del alumnado	5,64	6,60	6,27
Utilidad del Campus Virtual para la actividad docente	5,18	8,40	8,23
Colaboración del PAS	6,82	8,00	7,57
Organización de los horarios docentes de las diferentes asignaturas	6,00	7,80	5,77

Al igual que el colectivo anterior, en general casi todos los ítems mejoran en la encuesta actual. Hay que llamar la atención sobre una doble circunstancia: todas las preguntas referidas a la actividad propia reciben una altísima puntuación a diferencia del resto. Aparte de la Satisfacción con la actividad docente ya señalada, los docentes se encuentran satisfechos con la formación académica que poseen en relación a la docencia impartida (por encima de 8). Los mecanismos de coordinación descienden más de un punto (6,18) en comparación a la encuesta anterior (7,33), pero siguen siendo superiores a la del 2011-12 (5,64). Este es un ítem que habrá que analizar en detalle de cara al curso siguiente. Mejoran, o se mantienen en término similares, los ítems referidos a la colaboración del Centro, el PAS o las instalaciones y recursos puestos a disposición del PDI. Sin embargo, los ítems puntuados más bajos (aunque mejoran respecto a encuestas pasadas) son aquellos relacionados con el aprovechamiento de las tutorías por parte del alumnado (5,50) y su implicación (6,27). Sin duda, esta es una tarea que requiere de corresponsabilidad por ambas partes y en la que hay que perseverar en el futuro.

Encuestas de satisfacción del PAS

Las Encuestas de satisfacción del PAS no aportan una información demasiado relevante para la mejora de calidad del Grado en Comunicación Audiovisual. Casi todos los ítems del cuestionario se refieren más a su nivel de satisfacción con su puesto de trabajo y a la evaluación de diferentes aspectos de su situación laboral.

Han respondido 15 trabajadores de este colectivo de la Facultad de Ciencias de la Información, frente a los 19 del curso 2012-13, lo que representa porcentaje inferior al 20% del total (la Facultad cuenta actualmente con una plantilla de PAS de 94 personas). El dato más representativo del cuestionario es el que nos indica un nivel de satisfacción alto con el trabajo que desempeñan en el centro, con un 3,6 sobre 5. Diez de los quince encuestados responden que se siente satisfechos o totalmente satisfechos con su trabajo, por tanto representan al 66,6%. Por el contrario, tan solo 2 expresan sentirse en totalmente en desacuerdo con ese nivel de satisfacción, lo que representa el 13%. Los profesionales del PAS de la Facultad de Ciencias de la Información conocen bien sus funciones y sus responsabilidades, 13 de los 15 se muestran de acuerdo o totalmente de acuerdo con esa afirmación (87%). El 53,3% se muestran de acuerdo o totalmente de acuerdo con que su jefe realiza correctamente las tareas de coordinación y organiza bien su trabajo.

El trabajo del PAS tiene una incidencia directa en la calidad del Grado, por lo que resulta especialmente interesante analizar la eficacia de la comunicación que este colectivo mantiene con el equipo decanal, con los profesores y los estudiantes. El 53% del PAS considera positiva o muy positiva la comunicación con el equipo decanal, frente a un 26,6% que se muestra totalmente insatisfecho con la misma. Otro 20%

prefiere no posicionarse al respecto. En lo que se refiere a la comunicación con el profesorado el 53,3% considera que es satisfactoria o totalmente satisfactoria, respecto al 13,3% que la consideran insatisfactoria y un elevado porcentaje (33,3%) no se expresa en un sentido ni en otro por lo que resulta difícil interpretar la calidad de su comunicación con el profesorado aunque la mayoría del PAS parece valorarla de forma positiva. La comunicación del PAS con los estudiantes funciona correctamente: el 80% valora de forma satisfactoria o totalmente satisfactoria su comunicación con los estudiantes, ninguna respuesta expresa insatisfacción.

Este colectivo continúa siendo muy crítico –al igual que en años anteriores- con las posibilidades que la Universidad Complutense les brinda para su formación permanente y desarrollo profesional. El 46% se muestra totalmente insatisfecho o insatisfecho con esos programas de formación frente al 33% que se muestra de acuerdo con el nivel de formación recibido. En lo que se refiere al desarrollo profesional, los porcentajes incluso empeoran, el 60% se declaran satisfechos o totalmente satisfechos con sus posibilidades de desarrollo frente al 13% que se declara de acuerdo con sus posibilidades de desarrollo.

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

Por el momento no se dispone de información de empleabilidad sobre los graduados. La primera promoción acabó justamente en el curso 2013-14. Está pendiente de diseñar una encuesta que permita obtener datos al respecto.

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

En la actualidad se ha aplica el siguiente sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias:

Quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias están separadas de las Reclamaciones, que tienen otra vía de tramitación. Las primeras, en ningún caso, supondrán la iniciación de un procedimiento administrativo o interposición de un recurso administrativo, ni interrumpirán 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 electrónico disponible para tal fin, tanto en la Web del centro como en las titulaciones correspondientes.

Reclamaciones

Las reclamaciones siguen el procedimiento indicado a continuación 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 en Comunicación Audiovisual tiene el siguiente protocolo de actuación:

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de una instancia en uno de los Registros de la UCM, o en la página Web a través del sistema informático creado al efecto. Estarán dirigidas 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 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 y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad del Centro. Para tal fin se ha habilitado en la web de la Facultad durante el curso 2013-14 un *Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones* 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 se realiza 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 (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 en Comunicación Audiovisual es 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.).

Buzón de sugerencias

La Facultad de Ciencias de la Información tiene un Buzón de sugerencias. Ante la escasa actividad de este canal de comunicación, durante el curso 2013-14 se puso en marcha un nuevo sistema de comunicación de sugerencias y quejas a través de la Web para que estudiantes, profesores y PAS enviaran cualquier tipo de sugerencia mediante la cumplimentación –previa identificación– de un formulario electrónico, al igual que ya pueden realizar con las reclamaciones.

Informe de Quejas y Reclamaciones durante el Curso 2013-14

El Sistema de quejas y reclamaciones ha funcionado correctamente durante el curso 2013-14. En cuanto a las reclamaciones, todas ellas han sido resueltas por la comisión correspondiente del departamento y/o del vicedecanato. En total ha habido en este curso 8 reclamaciones: 3 por calificaciones de exámenes, 3 por solicitud de cambio de tutor de TFG y 2 por problemas con el sistema de matriculación.

Las reclamaciones por calificaciones fueron registradas en Decanato. 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.

Las tres peticiones de cambio de TFG fueron resueltas por el Coordinador de Grado, dialogando con las partes implicadas, con resultados favorables. Por su parte, los problemas de matriculación fueron resueltos por la Vicedecana de Planificación, Relaciones Internacionales e Instituciones, la Secretaría de alumnos y el Coordinador de Grado.

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.

En suma, si en la Memoria del curso 2012-13 recogíamos la preocupación ante el bajo número de reclamaciones y sugerencias recibidas, en este curso 2013-14 podemos comprobar que aunque el número de reclamaciones, en proporción al número de alumnos, es muy bajo –lo que puede interpretarse como indicio de buen funcionamiento de los sistemas de calidad de la titulación–, sí se ha incrementado la participación respecto a cursos anteriores y los estudiantes parecen conocer y comenzar a utilizar más este canal de comunicación.

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 aplicable.

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.

El Grado en Comunicación Audiovisual fue objeto de un Informe de Seguimiento del Título por parte de la ACAP (actualmente Madri+D) durante el curso 2011-12. Dicho informe, aunque en líneas generales valoraba positivamente la implantación del Grado, indicaba las siguientes recomendaciones:

- **Información pública:** Mejorar el “apartado de acceso y admisión, referidos a clarificar, ampliar y mejorar la accesibilidad de la información sobre transferencia y reconocimiento de créditos, desde la página del título, así como del procedimiento de adaptación de estudiantes procedentes de enseñanzas anteriores”.

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>

Además, se consideraban inadecuados los epígrafes relacionados con Planificación de las enseñanzas “por no estar disponible en las fechas de realizar el seguimiento, sobre la descripción de los módulos o materias, su secuencia temporal, y adecuación a la adquisición de competencias, calendario de implantación del título, acuerdos o convenios de colaboración y programas de ayuda para el intercambio de estudiantes, y prácticas externas (convenios, sistemas de tutorías, criterios de adjudicación, etc.)”.

Esta información se encuentra en:

<https://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-estructura>

Oficina Erasmus/ Convenios Internacionales Ciencias de la Información:

<http://ccinformacion.ucm.es/oficina-erasmus>

<https://ccinformacion.ucm.es/data/cont/docs/16-2015-02-05-Instituciones%20Asociadas.pdf>

Convenios

Vicerrectorado de RR.II. de la UCM:

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

https://movilidadinternacionaluclm.ucm.es/moveonline/exchanges/search.php?_error=N_oCookie

Prácticas externas:

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

También se recomendaba “ofrecer información completa de las guías docentes”.

Esta información se encuentra en:

<https://www.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-plan>

Por último, “se recomienda hacer pública la información sobre las mejoras implantadas como consecuencia del despliegue y funcionamiento del SIGC.”

Esta información se encuentra en:

<http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-sgc>

- **Acceso y admisión.** Se recomendaban las siguientes recomendaciones de mejora:

- 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>

- Información dirigida al estudiante de nuevo ingreso - Se recomienda hacer más accesible y amigable la información sobre el título.

Esta información se encuentra en:

<http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-acceso>

- 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://www.ucm.es/grado>

<https://ccinformacion.ucm.es/convalidaciones,-reconocimiento-y-o-transparencia-de-creditos>

<https://ccinformacion.ucm.es/normas-de-matricula-1>

- 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.)

Esta información se encuentra en:

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

Por último, en la **Valoración final** se afirma que “En términos generales, el Autoinforme se adapta a las exigencias previamente establecidas para el seguimiento de este Título, si bien existen algunas RECOMENDACIONES que deberían ser seguidas”. Dichas recomendaciones son:

- “Especificar cómo se articulan las decisiones entre las diversas comisiones y la incidencia de las decisiones adoptadas y acciones emprendidas en las reuniones sobre el propio grado”. Esta cuestión es motivo del punto 3.1 de la presente Memoria.

- “Tampoco se evidencia el análisis causal y reflexivo en la identificación de las debilidades y las medidas propuestas para su corrección”. En la presente Memoria se incluye reflexión sobre los puntos débiles del Grado.

- “Se muestra INADECUADA la información aportada que no llega a evidenciar la correcta implantación de un sistema de análisis de la satisfacción de los diversos colectivos implicados en el título”. Como ya se ha indicado, se han tomado varias iniciativas para conseguir un índice de participación más elevado de los diversos colectivo en las Encuestas de satisfacción. Se está trabajando en posibles vías de solución, aunque toda pasa por la decisión de implicarse de los colectivos afectados.

- “Se muestra INADECUADA la valoración reflexiva y causal de las fortalezas del título”. En la presente Memoria se incluye reflexión sobre las fortalezas 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.

Con fecha 27 de junio de 2014 el Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad de la Universidad Complutense de Madrid emitió su Informe de la Memoria de Seguimiento del Título. En líneas generales la valoración era positiva, aunque se hacían las siguientes recomendaciones:

CRITERIO 1

- “Se recomienda publicar algunos aspectos no disponibles en las categorías siguientes: Acceso y Admisión de estudiantes y Sistema de Garantía de Calidad.

Esta información se encuentra en:

<http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-acceso>

<http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-sgc>

Esta información ha sido revisada con el fin de que cumpla los objetivos señalados.

SUBCRITERIO 3

- “Se recomienda incluir en este apartado los resultados del Programa Docencia”.

Aparecen incluidos en la presente Memoria.

- “Se recomienda analizar la movilidad conforme a lo establecido en el criterio 9 de la Memoria verificada”.

Se explica su funcionamiento en el apartado 3.4.

- “Se recomienda profundizar en el análisis de los distintos ítems de cada una de las encuestas”.

Así se procede en la presente Memoria.

- “Se recomienda incluir los resultados de las encuestas de satisfacción del PAS”.

Están incluidos en la presente Memoria.

- “Se recomienda aportar un análisis de las diferentes tipologías de quejas presentadas y medidas adoptadas por la Comisión de Calidad para su subsanación o mejora”.

Así se procede en la presente Memoria.

SUBCRITERIO 7

- “Se recomienda incluir sistemas de seguimiento y responsables de la ejecución en cada uno de los puntos del Plan de Mejora”.

Así se procede en la presente Memoria.

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

Durante el curso 2013-14 se han desarrollado la mayoría de las acciones de mejora propuestas en la Memoria del curso 2012-13, consistentes en:

- Participación en las Encuestas de Satisfacción

Desde el curso 2012-13 la Comisión de Calidad, la Vicedecana de Profesorado e Investigación, la Vicedecana de Planificación y Relaciones Internacionales e Instituciones y los Coordinadores de los tres Grados (Periodismo, Comunicación Audiovisual y Publicidad y Relaciones Públicas) plantearon la necesidad de mejorar la participación en estas encuestas para obtener una información fiable sobre la satisfacción de todos los estamentos: PDI, estudiantes y PAS. Con tal fin se dispuso una campaña de comunicación para aplicarse por primera vez en el curso 2012-13. La

campaña incluía el diseño de cartelería, tanto impresa como digital, con 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 conjunto, la campaña de comunicación se valoró de forma positiva, pero los resultados relativos a los estudiantes apenas han incidido en la participación en las encuestas correspondientes a estos dos últimos cursos. Incluso, ha habido una disminución en la campaña de 2013-14.

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. Pese a todo ello, los resultados de la campaña han vuelto a ser bastante insatisfactorios por lo que hay que emprender nuevas acciones para los próximos cursos.

- Acceso y utilidad de los contenidos del Grado presentes en la Web del título

Se ha identificado esta debilidad tras el informe de la ACAP sobre la memoria del curso 2011-2012. Las Vicedecanas de Profesorado e Investigación, así como de Planificación y Relaciones Internacionales e Instituciones, el Vicedecano de Tecnología y los Coordinadores de los grados han celebrado diferentes reuniones con el objetivo de realizar un diagnóstico profundo sobre los contenidos informativos de los Grados que se ofrecen en la Web. Se trata, básicamente, de problemas de localización y acceso de algunas informaciones, y de redacción de algunos apartados. El objetivo es mejorar la accesibilidad y legibilidad a los mismos por parte de los alumnos y potenciales alumnos.

Las primeras reuniones al respecto se celebraron al inicio del curso 2013-14 y durante todo este curso se ha procedido a la evaluación de la Web existente para intentar cambiar sus contenidos en el curso 2014-15. El diseño de la nueva web del Grado está listo para ser lanzado en el curso 2015-16.

- Utilización del canal de quejas y sugerencias

Una vez identificada como debilidad el poco uso que estudiantes, profesores y personal de administración y servicios hacen del Buzón de quejas y sugerencias, el equipo de Gobierno de la Facultad decidió habilitar nuevos canales de comunicación durante el curso 2013-2014.

Bajo la dirección del Vicedecano de Tecnología, y con la colaboración de los coordinadores de Grado, se activaron diferentes buzones electrónicos accesibles desde la Web con formularios electrónicos asociados desde los que cualquier persona, tras previa identificación, puede enviar sus reclamaciones, quejas y sugerencias. El Buzón se activó de forma definitiva en septiembre de 2014 tras un periodo de pruebas. Pese a la activación de este buzón electrónico, accesible también desde la web del Grado en Comunicación Audiovisual, se mantienen los anteriores sistemas de comunicación mediante documentación impresa a través del Registro de la Facultad y el buzón físico para recibir cualquier tipo de sugerencia.

- Participación en el programa Docentia

Una de las acciones propuestas en la memoria 2012-13 era mejorar el nivel de participación y evaluación del profesorado en el Programa Docentia para que los resultados obtenidos sean cada vez más fiables y significativos. Durante dicho curso se realizaron diversas acciones con el objetivo de mejorar la participación. La más

destacada fue la puesta en marcha de un proyecto de innovación por parte del Decanato de la Facultad para aplicar el software OPEN-IRS, desarrollado por la Universidad Complutense, y mandos de participación interactiva para que los estudiantes pudiesen responder mediante este sistema las encuestas Docentia directamente en el aula. Además, se contrató a una becaria para que supervisase en cada aula el proceso de realización de las encuestas por parte de los alumnos. Los resultados de esta primera experiencia fueron positivos con un interesante aumento en el número de profesores participantes. En el curso 2013-14 se insistió en este sistema como forma de promocionar la participación de nuestro profesorado y obtener un mayor número de respuestas por parte de los estudiantes. Esta acción de mejora se ha puesto en práctica y el número de profesores participantes en el programa ha aumentado de forma muy notable al constituir ya el 60% de la plantilla.

- Mejora del sistema de coordinación entre las asignaturas

Para el curso 2013-14, tal y como planteaba el Plan de mejora de la Memoria anterior, se trabajó en conseguir una mayor armonización entre las distintas materias que integran el Grado. El objetivo es propiciar poco a poco una cultura mucho más colaborativa por parte del profesorado y obtener mejores canales de información sobre la marcha de la Titulación.

La primera fase del proyecto consistió en diferentes reuniones de los tres coordinadores de los grados de la Facultad con la Vicedecana de Planificación, Relaciones Internacionales e Instituciones de la Facultad con el objetivo de encontrar el mejor procedimiento para mejorar la comunicación y coordinación del profesorado. Durante el curso 2013-14, el Coordinador del Grado se reunió con varios coordinadores de asignaturas. Además, se dieron los primeros pasos para adecuar aquellas materias que implican el conocimiento aplicado de herramientas técnicas. Se trata de establecer un plan gradual y coordinado para evitar lagunas o solapamientos. Por ejemplo, que los conocimientos operativos de programas informáticos (Photoshop, Finalcut, AVID) y de equipos (cámaras, sonido, controles de realización, microfonía...) se compartan e integren para su posterior uso creativo y reflexivo en asignaturas como Tecnologías de la Sociedad de la Información Aplicadas a la Comunicación Audiovisual (1º), Fotografía (2ª), Tecnología Digital Aplicada a los Medios Audiovisuales (2º), Teoría y Técnica del Sonido (3º) Dirección Cinematográfica (3º), Realización Televisiva (4º) y Edición y Postproducción (4º). En este sentido, se realizaron reuniones entre los responsables de las materias: Tecnología Digital Aplicada a los Medios Audiovisuales (2º), Dirección Cinematográfica (3º) y Edición y Postproducción (4º).

- Armonización de las Guías docentes

Una debilidad del Grado, señalada por el alumnado en las Encuestas de satisfacción, es la “Utilidad de los contenidos en la Guía Docente”. El problema principal era la ausencia de varias de ellas en la web del Título, la disparidad de sus contenidos y la ausencia de datos importantes en muchas de ellas. Durante el curso 2013-14 se ha conseguido que todas las asignaturas del plan de estudios aparezcan disponibles en la web del Grado y con un formato de presentación similar que recoge los datos esenciales (metodología docente, programa, sistema de evaluación, competencias, tutorías...) de cada materia. Faltaría equilibrar dichos contenidos para que tengan una información homogénea.

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 procede. No se han realizado modificaciones.

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

No procede. No se han realizado modificaciones.

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

En primer lugar, en cuanto a los canales de información, la Facultad de Ciencias de la Información ha hecho un gran esfuerzo en estos cuatro primeros años de implantación de sus Grados para darlos a conocer a los alumnos de bachillerato que han de hacer la selectividad en cada curso académico. Igualmente, con los alumnos ya matriculados, desarrolla una labor informativa, de acogida y tutela desde el primer día: acto de bienvenida a los nuevos alumnos, sesiones explicativas del funcionamiento de los recursos y servicios, información detallada y actualizada de todo lo concerniente al Grado en la Web del Centro, pantallas informativas en distintos puntos de la facultad que publicitan los diferentes eventos, tutorías de los profesores, Campus Virtual... Todos los cargos académicos (equipo Decanal, Directores de Departamentos y Secciones departamentales, Coordinador del Grado...) están a disposición del alumnado para resolver, con la mayor rapidez posible, sus dudas, problemas, quejas.... En este sentido, el Vicedecanato de Estudiantes realiza una labor importante, inculcando al alumnado la necesidad de su participación en todos los ámbitos de la vida universitaria.

Otra de sus fortalezas destacadas es la experiencia docente e investigadora de gran parte del PDI vinculado al Grado en Comunicación Audiovisual. En este sentido, cabe destacar que la totalidad de los profesores evaluados en el programa DOCENTIA recibieron una evaluación positiva en las encuestas correspondientes al curso 2013-14. Además, el porcentaje de profesores evaluados se mantuvo por encima del 60% del total de la plantilla.

Estas cifras están avaladas por otros indicadores positivos de las Encuestas de satisfacción: la observancia del horario de las clases diarias, las tutorías y utilidad de las mismas, el cumplimiento de los programas, el hecho de que los contenidos de las materias estén organizados y no se solapen con los de otras asignaturas de forma preocupante, la adecuada metodología empleada en su enseñanza, así como la ausencia de retrasos significativos en la notificación de calificaciones. Otros aspectos bien valorados son la Biblioteca y el servicio que ofrece el Campus Virtual.

Efectivamente, la Biblioteca cuenta con uno de los fondos bibliográficos más importantes sobre materias audiovisuales y con una videoteca compuesta por varios miles de títulos a la que pueden acceder libremente los alumnos.

Además, de cara al desarrollo del Grado, la Facultad ha hecho un esfuerzo por adecuar y mejorar sus instalaciones para atender a la carga práctica de buena parte de

las materias. En los últimos 5 años, la Facultad ha puesto en marcha tres platós para cine y televisión, dos de 120 m. y uno de 240 m. (con sus correspondientes controles de realización para producir programas con técnica multicámara), dotados con nuevos medios técnicos de iluminación y escenografía. Se ha renovado el antiguo laboratorio de fotografía, hoy rebautizado como Sala multimedia. También se ha comprado equipos técnicos de grabación en formatos digitales y nuevas dotaciones para los laboratorios de informática y salas de edición (equipadas con sistemas de edición AVID).

Todas estas instalaciones cuentan con un sistema de reserva por Internet, reseñados en el apartado de recursos materiales y servicios del apartado Web del Grado. Además, se ha desarrollado el dominio Web (CCINF.es) para gestionar un portal de información con los alumnos, que aproveche las redes sociales y herramientas de mejora docente bajo demanda. Existe un taller de radio, *Info Radio*, que emite por internet; un taller de publicidad, Add Lab, para desarrollar proyectos en este campo; un periódico *on-line*, *Info Actualidad*, con la plataforma y recursos que ofrece *joomla*; así como un servidor de gran capacidad para vídeos. Esto último a petición de varios Departamentos, aplicable no sólo a Grado, sino igualmente útil para el desarrollo de determinados Másteres Oficiales de la Facultad.

Por su parte, ha aumentado considerablemente el número de empresas que se acogen al sistema de prácticas externas mediante el convenio de colaboración con la UCM suscrito a través del COIE. Esto permite que en la actualidad 120 alumnos, un porcentaje muy elevado de los que cursan los dos últimos cursos, tengan becas de prácticas en los principales medios de comunicación españoles como un ingrediente muy positivo de cara a su futura inserción laboral. Es más, de todo ellos, un 25% ha visto ampliada su beca, lo que indica una satisfacción mutua entre empresa y alumno.

A todo ello hay que añadir las continuas actividades que se celebran en nuestra facultad, relacionadas específicamente con el Grado y en muchos casos pensadas específicamente para complementar algunas materias: preestrenos cinematográficos, congresos, seminarios, mesas redondas, presentaciones de libros, conferencias, encuentros con profesionales de los medios... Todas estas actividades permiten al alumnado complementar sus estudios y ponerlos en relación con las dinámicas profesionales y las líneas de investigación actuales más importantes.

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.

El principal inconveniente que ha tenido la implantación del Grado a lo largo de sus cuatro cursos de existencia es la dificultad para obtener información precisa y representativa a través de las Encuestas de Satisfacción. Esta circunstancia nos obliga a utilizar otras vías de información complementarias, como las consultas, peticiones y quejas que de manera informal llegan a la Coordinación del Grado y al Vicedecanato de

Planificación, Relaciones Internacionales e Instituciones y al Vicedecanato de Estudiantes.

Por otro lado, la página web de la facultad, después de cuatro cursos funcionando como herramienta principal de acceso a la información del Título, requiere una actualización y reforzar aquellos aspectos que sean menos amigables para el alumnado, dentro de los límites que marca el diseño de la Complutense.

Otra de los puntos débiles es el Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones. No nos referimos a su funcionamiento, dado que todos los casos que se han presentado han sido resueltos en tiempo y forma, sino a su conocimiento y uso por parte del alumnado y demás estamentos. Pese a figurar de forma destacada en la página web de la facultad y del Grado, no está funcionando como un canal fluido en el que el alumnado exprese también sus quejas y sugerencias. La información ofrecida a través de estas dos fórmulas podría paliar o complementar los datos obtenidos por las Encuestas de Satisfacción.

Las instalaciones para impartir la docencia y de apoyo a la misma reciben una mala valoración por parte del alumnado que ha realizado las encuestas. Creemos que es una cuestión más de difusión y conocimiento por parte del alumnado, dado que en los últimos años se ha hecho un esfuerzo muy importante por actualizar las infraestructuras de la facultad (tal y como ha quedado indicado en el epígrafe anterior). Las aulas tienen todas el material necesario para dar las clases (pizarra, proyector (LCD), ordenador, reproductor de DVD, megafonía y sistema de sonido...). Es preciso recordar que el edificio principal de la Facultad de Ciencias de la Información (donde se desarrollan las clases de 1º a 3º de Grado) tiene ya 42 años, y un diseño discutible para el fin educativo con el que fue concebido, que dificulta una adecuada acústica y el aislamiento necesario para unas clases concebidas para una capacidad mayor que la que hoy en día mantienen. Es por ello que, dentro del plan de mantenimiento anual, y a pesar de la precariedad económica que padecen las universidades públicas en los últimos años, se está llevando a cabo un proyecto de mejora aplicado por etapas durante los periodos sin docencia. Además, la catalogación de dicho inmueble como Bien de interés cultural, dentro de la defensa del patrimonio artístico, no deja mucha iniciativa para más reformas que se podrían poner en marcha. A estas mejoras cabe añadir la reposición de proyectores, monitores, ordenadores, sistemas de sonido...

Al menos, la puntuación sobre las instalaciones y recursos de los docentes ha mejorado año tras año: 5,73 en el curso 2011-12, 6,33 en el 2012-13 y 6,50 en el 2013-14.

Estas debilidades han sido evidenciadas y debatidas, como elementos comunes al resto de grados y másteres que se imparten en la facultad, en las reuniones de la Comisión de calidad celebradas durante el curso 2013-14.

Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora para el curso 2014-15 y 2015-16

- Renovación completa de la página web del Grado con el objetivo de hacerla más amigable, estructurada y operativa.

Responsables de la ejecución: Coordinador Grado y Vicedecana de Planificación, Relaciones Internacionales e Instituciones.

- En relación con lo anterior, homogeneizar el contenido de las Guías docentes de manera que ofrezcan una información similar, en línea con la acción emprendida en el curso 2013-14.

Responsables de la ejecución: Coordinador Grado y Directores Departamentos.

- Crear un plan de implantación efectiva de las Encuestas de satisfacción que permita obtener indicadores fiables del desarrollo e implantación del Grado. Este objetivo solo es posible si se implican y trabajan de forma coordinada todos los colectivos y órganos directivos (Decanato, Comisiones de Grado y Calidad, Coordinadores de Grado).

Responsables de la ejecución: Decanato, Comisiones de Grado y Calidad y Coordinadores de Grado.

- Realizar una nueva campaña de difusión del Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones a través del sistema de difusión interna de la facultad vía monitores y cartelería.

Responsables de la ejecución: Decanato y Coordinadores de Grado.

- Realizar una nueva campaña de difusión de las instalaciones y recursos de la facultad a través del sistema de difusión interna de la facultad vía monitores y cartelería.

Responsables de la ejecución: Decanato y Coordinadores de Grado.

- Continuar con el plan de armonización entre las distintas materias que integran el Grado a través de reuniones con los coordinadores de asignaturas para evitar solapamientos entre las mismas y aprovechar los conocimientos operativos y técnicos.

Responsables de la ejecución: Coordinador Grado y Vicedecana de Planificación, Relaciones Internacionales e Instituciones.

	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Responsable de su ejecución	Fecha de realización
Estructura y funcionamiento del SGIC	Poca difusión del SGIC.	Falta de interés o desconocimiento del alumnado, profesorado y PAS.	Plan de difusión del Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones.	Comisión de Calidad, Decanato y Coordinador de Grado.	Curso 2015-16.
Indicadores de resultado	Bajo índice de participación.	Desconocimiento o desinterés del alumnado, profesorado y PAS.	Realizar encuestas en las aulas.	Comisión de Calidad, Comisión de Grado, Directores de Departamentos.	Iniciado en el curso 2014-15 e intento de implantación en el 2015-16.
Sistemas para la mejora de la calidad del título	Página Web.	Navegación poco amigable en algunos puntos.	Renovación página web.	Decanato y Coordinador de Grado.	Curso 2014-15 (diseño) y curso 2015-16 (implantación).
Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación y seguimiento	Página Web.		Renovación página web.	Decanato y Coordinador de Grado.	Curso 2014-15 (diseño) y curso 2015-16 (implantación).
Modificación del plan de estudios	NO PROCEDE.	NO PROCEDE.	NO PROCEDE.	NO PROCEDE.	NO PROCEDE.

*Esta tabla es de mínimos. Aquellos Títulos que tengan recogido en memorias anteriores los puntos débiles en tablas deberán continuar con la que ellos hubiesen elaborado.

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE FACULTAD EL DÍA de junio de 2015.