

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN



**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID**

MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

CURSO ACADÉMICO 2011/2012

CONTROL DOCUMENTAL

(ESTA PÁGINA ES PARA CONTROL INTERNO DEL VICERRECTORADO, NO INCLUIR EN LA MEMORIA)

TIPO DE DOCUMENTO:	Definitivo para el curso 2011-2012
DESTINATARIOS:	-Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad. - Responsables del SGIC de las Comisiones de Calidad
TÍTULO:	Modelo de memoria anual de seguimiento del Grado/Master
CÓDIGO DE REFERENCIA:	-
EDICIÓN:	2.0
FECHA DE EDICIÓN:	13/12/2012
FICHERO:	
HERRAMIENTAS DE EDICIÓN:	Word – Office XP
REALIZADO POR:	Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad. Oficina Complutense para la Calidad de la UCM.
REVISADO POR:	
RESUMEN:	Resumen de la Guía de apoyo de la memoria anual de seguimiento del título

CONTROL DE EDICIONES:

EDICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO A EDITAR O DE LA PARTE MODIFICADA	PARTES QUE CAMBIAN	FECHA DE EDICIÓN O CAMBIO
1.0			
2.0			13/12/2012
3.0			18/12/2012
4.0			

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	CRITERIOS.....	4
	A. CRITERIO 1: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE DEL GRADO EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.....	4
	B. CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.....	8

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 y accesibilidad 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 (ACAP).

A.- CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Aspectos que se han valorado:

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/>

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/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual>

Título conjunto (para másteres exclusivamente): NO procede, es un título no compartido.

Centro Responsable. <http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual>

Centros en los que se imparte: <http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual>

Curso académico en el que se implantó: <http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-descripcion>

Tipo de enseñanza (presencial, semipresencial, a distancia): <http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-descripcion>

Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas: <http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-descripcion>

Número total de ECTS del Título: <http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/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). <http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-descripcion>

Normas de permanencia <http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-descripcion> y <http://www.ucm.es/permanencia-en-la-universidad->

Idiomas en los que se imparte: <http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-descripcion>

COMPETENCIAS

Competencias generales, transversales y específicas que los estudiantes deben adquirir durante sus estudios: <http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-competencias>

Profesiones reguladas para las que capacita, en su caso. No procede

ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

Información dirigida al estudiante de nuevo ingreso

Vías y requisitos de acceso (GRADOS):

<http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-acceso>

Criterios de Admisión (MÁSTERS), No procede

Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas

<http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-descripcion>

Pruebas de acceso especiales, en su caso: No procede

Plazos de preinscripción:

<http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-acceso>

Período y requisitos para formalizar la matrícula:

<http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-acceso>

Perfil recomendado para el estudiante de nuevo ingreso: <http://www.ucm.es/estudios/grado-comunicacionaudiovisual-acceso>

Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos: <http://www.ucm.es/estudios/grado-comunicacionaudiovisual-acceso>

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), disponible en <http://www.ucm.es/estudios/grado-comunicacionaudiovisual-acceso>

Cursos de adaptación (plan curricular y condiciones de acceso). No procede

Mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados:

<http://ccinformacion.ucm.es/admision>

PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DE LA ENSEÑANZA

Cuadro general de la estructura del plan de estudios: <http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-planificacion-y-calidad-de-la-ense%C3%B1anza>

Calendario de implantación del título: <http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-planificacion-y-calidad-de-la-ense%C3%B1anza>

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/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-planificacion-y-calidad-de-la-ense%C3%B1anza>

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/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-planificacion-y-calidad-de-la-ense%C3%B1anza
Itinerarios formativos (menciones/grados – especialidades/másteres): No hay menciones ni especialidades
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): http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-planificacion-y-calidad-de-la-ense%C3%B1anza
Acuerdos o convenios de colaboración y programas de ayuda para el intercambio de estudiantes: https://movilidadinternacionalucm.ucm.es/moveonline/cooperations/search.php?_error=NoCookie
Prácticas externas (convenios con entidades públicas o privadas, sistema de tutorías, sistemas de solicitud, criterios de adjudicación...). No hay prácticas externas en el plan de estudios
Ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutela. http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-otros-datos
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/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-personal-academico
RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS:
Recursos, infraestructuras y servicios de la titulación (aulas informáticas, recursos bibliográficos, bibliotecas, salas de estudio...). http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-recursos-materiales-y-servicios
SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
Breve descripción de la organización, composición y funciones del SGIC. http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-sistema-de-garantia-de-calidad
Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC: http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-sistema-de-garantia-de-calidad
Información sobre el sistema de quejas y reclamaciones http://ccinformacion.ucm.es/estudios/2012-13/grado-comunicacionaudiovisual-estudios-sistema-de-garantia-de-calidad

B.- CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO 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.

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

La Comisión de Calidad es el órgano competente en materia de calidad de la Facultad de Ciencias de la Información. Esta comisión es la máxima 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. Esta Comisión tiene las siguientes funciones según su Reglamento de Funcionamiento:

- 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.

- **Composición:** Según el Reglamento por el que se rige, la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información está 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 Comisión se produjo en la sesión de Junta de Facultad de 27 de enero de 2010. Los actuales miembros de la Comisión son los que figuran en la siguiente tabla:

Miembros de la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información	
Carmen Pérez de Armiñán y García-Fresca	Decana
María Jesús Casals Carro	Vicedecana de Profesorado e Investigación
Elena Real Rodríguez	Vicedecana de Planificación académica, Relaciones Internacionales e Instituciones
Ubaldo Cuesta Cambra	Coordinador del Grado en Publicidad y Relaciones públicas
Emilio García Fernández	Coordinador del Grado en Comunicación Audiovisual
José Ignacio Población Bernardo	Coordinador del Grado en Periodismo
Francisco Bernete García	Coordinador del Máster Universitario en Comunicación Social
Luis García Tojar	Coordinador del Máster Universitario en Estudios Avanzados en Comunicación Política
Cristina Peña-Marín Beristain	Co-coordinadora del Máster Universitario en Análisis sociocultural del

	Conocimiento y la Comunicación
Carmen Salgado Santamaría	Coordinadora del Máster Universitario en Periodismo Multimedia Profesional
Concepción Martín Medina	Representante del PAS
Sara Ainoa de Ceano-Vivas Núñez	Representante de los estudiantes
Eusebio Moreno Mangada	Secretario
Francisco Javier Galán Gamero	Asesor externo. Profesor Titular de la Universidad Carlos III. Director del Dpto. de Periodismo y Comunicación Audiovisual.

En el curso 2011-12, el Grado en Comunicación Audiovisual ha tenido además una Comisión académica propia para los temas específicos de la titulación, la Comisión de Coordinación y de Calidad del Grado en Comunicación Audiovisual, que se estableció en el ánimo de ayudar a un correcto funcionamiento y coordinación del conjunto de las actividades formativas, incluyendo las prácticas profesionales no curriculares y los Trabajos Fin de Grado, así como del tribunal de reclamaciones y otras cuestiones organizativas. La Comisión se configuró también como responsable de la coordinación de las enseñanzas que constituyen los diferentes módulos y materias, al tiempo que trataba de garantizar la coherencia formativa y de organización. Esta Comisión ha estado conformada de la siguiente manera:

- El Coordinador, como presidente de la Comisión de Coordinación y Calidad
- Dos profesores como miembros titulares y otros dos como miembros suplentes de los anteriores, en representación del profesorado del Grado en Comunicación Audiovisual. Uno de los miembros Titulares será designado como Secretario/a de la Comisión.
- Dos estudiantes en representación del alumnado pertenecientes Junta de Facultad
- Un miembro del Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Facultad de Ciencias de la Información de la UCM
- Un asesor externo titular y otro suplente.

Esta Comisión del Grado en Comunicación Audiovisual, se ha reunido, de acuerdo con su reglamento, en dos ocasiones, al principio de cada semestre, sin perjuicio de que se hubieran podido convocar otras reuniones extraordinarias si así se hubiera considerado conveniente.

La composición de la Comisión de Coordinación y Calidad del Grado en Comunicación Audiovisual en el curso 2011-12 ha sido la siguiente:

Nombre y apellidos	Representación
Emilio Carlos García Fernández	Coordinador del Grado en Comunicación

	Audiovisual
María del Mar Marcos Molano	Profesora del Grado (Titular) Secretaria de la Comisión
María Cristina Manzano Espinosa	Profesora del Grado (Suplente)
A. Francisco Zurián Hernández	Profesor del Grado (Titular)
Alberto García García	Profesor del Grado (Suplente)
Yolanda Martínez Solana	Asesora externa (Titular)
Olga Pérez Arroyo	Asesora externa (Suplente)
Beatriz Tovar Ramírez	Representante del PAS
Dos estudiantes	A determinar por la Junta de Facultad

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. 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.

1.3.- Periodicidad de las reuniones.

Reuniones celebradas:

Reuniones de la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información

Durante el curso 2011-2012 se celebraron 3 reuniones de la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información. A continuación se resume lo tratado en cada una de estas sesiones:

Sesión 29 de noviembre de 2011: La decana informa sobre la obligación de elaborar las Memorias Anuales de Seguimiento de todos los títulos de la Facultad (Grados y Másteres) que comenzaron su andadura el curso pasado 2010-11. Sobre plazos, formas, indicadores y demás detalles informa la profesora Casals quien asistió a la reunión informativa que días atrás celebró la vicerrectora de la Evaluación de la Calidad. La decana propone fecha para la Junta de Facultad que debe aprobar las memorias. La profesora Casals insiste en la importancia de la página web de cada titulación y los cuatro criterios que se utilizarán en el examen de los títulos sobre la información proporcionada: accesibilidad, usabilidad, estructura y contenidos. Se explican y debaten estos criterios punto por punto. Se acuerda celebrar reuniones en subcomisiones por titulación antes de la próxima reunión.

Sesión 19 de diciembre de 2011: sesión informativa sobre los indicadores de calidad, sobre la accesibilidad de las páginas web de los títulos de la Facultad y el contenido y orden de los bloques de información. Además se acuerda la implantación del Sistema de Información e Integración y la solicitud a cada director de departamento y secciones departamentales del nombramiento de un coordinador por cada asignatura de las titulaciones de Grado.

Sesión 18 de enero de 2012: reunión para evaluar y, si fuera procedente, aprobar, la elaboración de las memorias de cada Grado y Master.

• SUBCRITERIO 2: INDICADORES CUANTITATIVOS

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 LA COMUNIDAD DE MADRID

	Primer curso implantación	Segundo curso de implantación	Tercer curso implantación	Cuarto curso implantación
Plazas de nuevo ingreso	243	231	220 (no para 11-12)	--- (no procede. No hay 4º curso)

				hasta 2013-14)
Matrícula de nuevo ingreso	de 238	220	225 (no para 11-12)	--- (no procede. No hay 4º curso hasta 2013-14)
Porcentaje de cobertura	de 97,9	95,2	102, 2 (no para 11-12)	--- (no procede. No hay 4º curso hasta 2013-14)

INDICADORES BÁSICOS DEL PROTOCOLO CURSA

TASA DE RENDIMIENTO	82,6
TASA DE ABANDONO	13
TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS	--- (en 2º curso de implantación del Grado) NO procede
TASA DE GRADUACIÓN	--- (en 2º curso de implantación del Grado) NO procede

INDICADORES ESPECÍFICOS DE LA UCM

TASA DE ÉXITO	89,6
TASA DE PREABANDONO	13
TASA DE DEMANDA GRADO 1ª OPCIÓN	157,6
TASA DEMANDA GRADO RESTO OPCIONES	197,1
TASA DE DEMANDA MÁSTER	--- (no procede, es Grado)
TASA DE DEMANDA MÁSTER RESTO OPC.	--- (no procede, es Grado)
TASA PARTICIPACIÓN EN P. EVAL. DOC.	20,5
TASA DE EVALUACIÓN EN P. EVAL.DOC.	11,4
TASA DE EVALUACIÓN POSITIVA EN P. EVAL. DOC.	80
TASA DE MOVILIDAD DE GRADUADOS	--- (en 2º curso de implantación del Grado) NO procede
TASA DE PERMEABILIDAD DEL TÍTULO	--- (en 2º curso de implantación del Grado) NO procede
SATISFACCIÓN CON LAS PRÁCTICAS EXT.	(No en plan de estudios) NO procede
SATISFACCIÓN CON LA MOVILIDAD	NO procede (alumnos no participantes)
SATISFACCIÓN DE ALUMNOS CON TÍTULO	5,20
SATISFACCIÓN DE PROFES. CON TÍTULO	7,18

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

El número de plazas ofertadas en los tres cursos que se llevan implantados es algo inferior a la indicada en el documento Verifica del Título (no se pudo establecer aquí por cuanto no se tenían aún las autorizaciones necesarias, y se partió con lo ya existente), por cuanto se buscaba

que, a diferencia de la Licenciatura, el número de estudiantes en cada grupo, en el aula, fuera mucho más manejable y adecuado a los ideales de la nueva metodología docente que implican las enseñanzas renovadas del EEES. De este modo, y al crear un grupo más por curso, evitábamos los 100 alumnos en el aula disminuyendo su cifra a una media de 80. Esa pequeña reducción 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 por ciento del total de las plazas ofertadas en el curso previo, por cuanto los estudios que impartimos se tratan de carreras altamente demandadas en primera opción (la tasa alcanza el 157,6%), y con un índice de solicitudes en segunda y tercera opción que aumenta todavía más (197,1%). A pesar de la bajada del número de alumnos universitarios potenciales en nuestra Comunidad Autónoma, Comunicación Audiovisual sigue cubriendo la totalidad de las plazas iniciales que oferta en la convocatoria de Junio.

Las tasas de rendimiento (82,6%) y éxito (89,6%) del Grado en Comunicación Audiovisual son altas y superan el promedio de la Rama (Ciencias Sociales y Jurídicas), que se sitúan para el mismo año respectivamente en el 77,5% y 71,4%; y a la media UCM que alcanzan el 76,3% (rendimiento) y 86,6% (éxito) en el mismo periodo académico. Lo que nos permite inferir un dato que venimos haciendo mucho tiempo barajando, que los alumnos de esta carrera son en su gran mayoría vocacionales, y no llegan insatisfechos de otros estudios iniciales o han llegado hasta aquí sin saber muy bien qué cursar en la Universidad. El plan de estudios, a pesar de sus posibles deficiencias, responde a sus expectativas académicas y profesionales.

La Facultad de Ciencias de la Información, se esfuerza en gran medida en dar a conocer todos sus Grados 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, 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 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 disponibles para todo el alumnado que presenten dudas, problemas, quejas..., para ayudar a resolverlas a la mayor rapidez posible. El Vicedecanato de Estudiantes realiza en este aspecto una labor importante inculcando al alumnado su participación en todos los ámbitos de la vida universitaria.

A partir del primer curso se observa, no obstante, una caída de la matriculación de asignaturas, motivada en este último curso 2012-13 por una subida desproporcionada de tasas académicas designada por el Ministerio de Educación y la Comunidad de Madrid. Una realidad que se adelanta al escenario 2011-12 que estamos analizando en esta memoria, pero que no hay que olvidar por padecerla ya con gran descontento general. Por otro lado, hay un porcentaje de un

13% de alumnos que pasa un año sin matricular nada (tasa de pre-abandono) y se mantiene en esa misma proporción un segundo año (tasa de abandono). Esta situación no tiene por qué justificarse sólo por una subida de precios, o deberse a una insatisfacción con la carrera, sino que puede radicar en la acuciante crisis que padecemos y que motiva a un mayor número de alumnos a simultanear sus estudios con un trabajo, y a veces, a pesar de autorizar cambios de grupos con horarios más compatibles, a dejar sus estudios por un tiempo. Siempre ha existido un porcentaje de alumnos en estos estudios que se ha puesto pronto a ocuparse en alguna de las salidas profesionales de la Titulación, dejando la carrera aparcada por los difíciles horarios de su ejercicio laboral, para retomarla en años posteriores.

Hasta finales del 2014 no podremos hablar realmente de porcentajes referentes a los Graduados. Los primeros saldrán en el curso académico 2013-14. Por lo que estos índices quedan sin cumplimentar y no son objeto de este análisis.

El porcentaje de participación del profesorado en el programa de evaluación DOCENTIA durante el curso 2011-12 ha sido de un 20,5% de la plantilla, que no puede ser valorado, sin embargo, como bajo. El dato es bastante superior al promedio de su Rama (11,4%), y queda diez puntos por debajo del promedio de la UCM (30,4%), por lo que es un apunte que no consideramos de forma negativa. De dicha proporción, un 11,4% de los que intervinieron consiguieron una valoración positiva. Cuando el promedio de la Rama no pasa del 5,5% y el de la UCM se queda en el 5,9%. Las cifras podrían mejorarse sin duda, pero no creemos que deba ser tomado como un antecedente nocivo a la hora de medir la calidad de nuestro profesorado. Hay que tener en cuenta que, vista la participación del alumnado en este tipo de programas, el del Grado de Comunicación Audiovisual es el que obtiene unos resultados más escasos de colaboración. Esta circunstancia puede estar detrás del hecho de que haya un porcentaje apreciable de los docentes que participan en DOCENTIA (un 9,1%) que no consiga una valoración, ni negativa ni positiva. Ya que al no llegar al número de alumnos participantes necesario, simplemente no se le califica. Detrás de esta circunstancia, están sin duda las deficiencias del propio sistema (las encuestas cumplimentadas por los alumnos, libremente a través de una plataforma informática, no llegan al mínimo necesario. En este curso 2012-13 se está tratando de subsanar dicha carencia a través de un dispositivo que un responsable maneja personándose en el aula), por lo que no es achacable a los profesores del Grado. Por otro lado, un 80% de los docentes que sí han podido ser evaluados, han obtenido una valoración positiva por parte del alumnado. Un dato relevante que merece un mayor reconocimiento si se compara con el promedio de evaluaciones positivas obtenidas tanto en la Rama (36,2%) como en la UCM (40,2%).

En relación a la satisfacción de docentes y estudiantes del Grado con la titulación, hay que señalar que la participación no es significativa: 12,3% del total en los alumnos matriculados en el Grado de Comunicación Audiovisual en 2011-12, y el 11,7% en los profesores que dan docencia en la Titulación. Con estas cifras no se puede hacer una lectura de los datos arrojados que realmente nos dé información apreciable en cada ítem encuestado. Aún así, la satisfacción

alcanza el notable en los profesores y el aprobado en los alumnos. Lo mismo ocurre con la valoración de las prácticas externas (voluntarias y extracurriculares) y de la movilidad (internacional y nacional), cuyo índice de respuestas baja a menos del 10%. Unas respuestas que no pueden concluir ningún dato efectivo, no sólo por su reducido número sino principalmente porque la muestra de alumnos (primer y segundo curso, al no tener aún más años implantados en el curso 2011-12) no participa ni disfruta aún de ambos programas.

- **SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO COMPROMETIDOS EN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN.**

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:

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

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

Hasta el curso 2011-12, ha venido funcionando una Comisión de Coordinación y Calidad del Grado en Comunicación Audiovisual, presidida por el Coordinador del Grado y conformada, tal y como se refleja en el anterior apartado de esta Memoria, por cuatro profesores del Grado, uno de ellos como secretario, dos estudiantes de Grado, un miembro de la plantilla de Administración y Servicios, y un asesor externo (de la Facultad pero de otro Grado). Entre sus funciones estaban las de asistir en el seguimiento de la calidad a la Comisión de Calidad del Centro, la principal responsable, en lo que le fuera competente. Pero esta Comisión se ha visto insuficiente para supervisar y coordinar el funcionamiento interno del Grado en Comunicación Audiovisual, en concreto, al igual que le han ocurrido a las Comisiones académicas específicas de los otros dos Grados. Especialmente cuando se han comenzado a planificar los futuros Trabajos de Fin de Grado. El hecho de no estar representados todos los Departamentos y Secciones departamentales implicados en el desarrollo del Grado, así como los responsables del Decanato, mermaba en todos los sentidos la toma de decisiones. También en lo concerniente a

la canalización y resolución de quejas y reclamaciones. Lo que convertía a esta Comisión en inoperante en muchos sentidos, y quedaba reducida a la mera asistencia y ayuda al Coordinador de Grado, cuyas atribuciones son menores en comparación a un Coordinador de Master. La razón, es que la mayoría de las funciones del Coordinador de Grado estaban ya depositadas en el Vicedecanato que atiende los asuntos concernientes al Grado y en los Directores de Departamentos y Secciones departamentales (de acuerdo con los Estatutos y el Reglamento de Centros y Estructuras de la UCM). Tal vez para otro tipo de Universidad sea una figura que se presta a una mayor capacidad directiva, no así en la UCM. Esto ha motivado, con fines más realistas y efectivos, la creación (en sustitución de esta y de las otras dos Comisiones más que existían para cada Grado que imparte el centro) de una nueva Comisión de Grado, única para toda la Facultad -con todos los actores y sectores que han de estar representados en ella-, lo que simplifica bastante el trabajo y logra una mayor operatividad, ya que prácticamente todos los Departamentos y Secciones departamentales están involucrados en todos los Grados que se ofertan en la Facultad de Ciencias de la Información. Esta nueva Comisión de Grado ha comenzado a funcionar en el curso 2012-13, por lo que sólo recalcamos el cambio en esta Memoria y no nos detenemos en su funcionamiento y composición detallada, que se deja para el siguiente Informe de seguimiento.

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 algo más de 300 profesores, para la impartición de los tres títulos de Grado que se ofrecen en el Centro.

Del total de estos profesores casi un centenar de ellos imparten su docencia en el Grado en Comunicación Audiovisual distribuyéndose por categorías profesionales de la siguiente forma:

Plantilla Docente de Comunicación Audiovisual		
Catedrático	11	11,70%
Titular de Universidad	32	34,04%
Titular Interino	6	6,38%
Titular de Escuela Universitaria	2	2,12%
Contratado Doctor	15	15,95%
Asociado	16	17,02%
Ayudante Doctor	6	6,38%
Ayudante	2	2,12%
Emérito	4	4,25%
TOTAL	94	100 %

Según se desprende del cuadro anterior, 60 docentes son profesores permanentes (11 Catedráticos de Universidad, 32 Titulares de Universidad, 2 Titulares de Escuela Universitaria y 15 Contratados Doctores), y el resto contratados en las diversas categorías administrativas.

De este conjunto de profesores más del 73% tiene una dedicación docente a tiempo completo.

Dedicación		
TIEMPO COMPLETO	68	72,34 %
TIEMPO PARCIAL	26	27,65 %
TOTAL	94	100 %

Asimismo, el número de doctores asciende a casi un 90% del total de profesores que imparte docencia en el Grado en Comunicación Audiovisual.

Porcentaje de docentes Doctores y No Doctores		
Doctores	84	89,36%
No Doctores	10	10,63%
Total	94	100 %

Cerca de la mitad de esta plantilla tiene una experiencia docente superior a los diez años en las materias y especialidades que imparte. Del resto de los profesores cerca el 30% tiene una experiencia docente de más de cinco años y solo algo menos de un cuarto de la plantilla son profesores incorporados en los últimos cinco años.

Experiencia docente		
Más de 10 años	42	44,68%
Entre 5 y 10 años	30	31,91%
Menos de 5 años	22	23,40%
Total	94	100 %

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)*.

En la plantilla de profesores de Ciencias de la Información se encuentran los más reconocidos especialistas, tanto Catedráticos, Titulares como Contratados Doctores, de las enseñanzas de la Comunicación Audiovisual en España. La representación de un 17 por ciento de profesores Asociados ayuda a que esta titulación tenga el necesario contacto con los medios de comunicación social.

Hay que introducir medidas correctoras en la obtención de un mayor porcentaje de respuestas a los cuestionarios que miden la calidad del título, tanto en alumnos como en profesores. Para ello, y como proyecto de innovación educativa, el Rectorado de la UCM ha dotado con más medios a las Facultades para hacer las encuestas directamente en las aulas, durante un receso de las clases, y no esperar que cada alumno, cuando tenga tiempo entre en el enlace y rellene el cuestionario, a pesar de los sucesivos recordatorios del docente. Es imprescindible que el alumno se dé cuenta de que su opinión importa y va a servir para corregir todos los errores que se detecten en la enseñanza del título. Es necesaria, por tanto, una labor pedagógica que incida en este aspecto. Esto último cabría decir de los docentes, que debemos ser los primeros críticos para conseguir que lo positivo de nuestros estudios se incentive y lo negativo sea solucionado entre todos.

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

Este apartado **NO PROCEDE** como tal, ya que el Grado en Comunicación Audiovisual no contempla en su plan de estudios la realización de prácticas externas. 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 facilita a los estudiantes interesados la posibilidad de hacer prácticas externas en Empresas. Para ello, y con el fin de ceñirse a los cambios introducidos por las últimas modificaciones legales, se ha derivado al *Centro de Orientación e Información para el Empleo* (COIE) de la UCM la organización y el desarrollo de las mismas, por contar con todos los requisitos que marca el RD 1707/2011, de 18 de diciembre. Lo que ahorra y centraliza mejor los esfuerzos académicos y administrativos para su tratamiento y ordenación. La Facultad sigue vinculada a través de los tutores que sustentan el programa de prácticas, y es debidamente informada de las empresas que firman los convenios de colaboración para contar como becarios en prácticas con los alumnos del centro. Al tiempo que canaliza hacia el COIE las solicitudes de nuevas empresas que le van llegando.

En la actualidad hay convenios con más de 50 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 sociales. Estas prácticas se llevan a cabo mediante la colaboración de una amplia variedad de medios de comunicación que operan en la Comunidad Autónoma de Madrid y en otras provincias. El requisito a los alumnos que deseen participar en estas prácticas es que tengan superado la mitad de los créditos de la titulación. De

este modo, se garantiza que las estancias prácticas sean mejor aprovechados por alumnos que disponen ya de un conocimiento adecuado para iniciarse en el ejercicio profesional.

A pesar de no tener prácticas externas, los cuestionarios de satisfacción de este Grado sí incluían dicho ítem, que debería haber sido eliminado, en nuestro caso. Un problema derivado de la homogeneización que el Vicerrectorado de la calidad de la UCM ha dado a la confección de las encuestas, sin darse cuenta de las peculiaridades que podrían presentar las diferentes Titulaciones. El hecho de no hacer prácticas externas, es una circunstancia que ha provocado una desviación bastante atípica del resultado de dicho apartado. El índice de respuesta en los cuestionarios de calidad acerca de las prácticas externas, es tan bajo (sólo llega al 1,09 por ciento del total de alumnos del Grado. Contestado únicamente por 5 de los 59 alumnos participantes sobre 458 posibles estudiantes), que su resultado no puede ser en modo alguno concluyente (1,20 sobre 10). Y al que hay que añadir además que se ha efectuado sobre una muestra de alumnos que no pueden aún participar en ellas.

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

NO PROCEDE igualmente este apartado, de momento, al no ser aplicable a los alumnos de primer y segundo curso (los únicos hasta el curso 2011-12). Los alumnos de segundo pueden pedir ya movilidad, pero no la disfrutan hasta los cursos superiores, por cuanto la convocatoria y concesión de las becas se hace durante 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 están disponibles las Becas SICUE-SÉNECA, compuestas por 10 convenios de intercambio de estudiantes firmado con Universidades españolas, con un total de 32 plazas compartidas con el resto de Grados de la Facultad de Ciencias de la Información. En cambio el área internacional sí despierta un alto interés entre el alumnado, deseosos de formar parte del EEES con una experiencia directa. Estos programas se centran principalmente en las Becas LLP-ERASMUS. El número de acuerdos de intercambio de estudiantes y docentes aumenta cada año. Hay firmados convenios con centros especializados en Comunicación y Periodismo de un total de 85 Universidades europeas (266 plazas, compartidas con el resto de Grados de la Facultad). 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.

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 SICUE-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 valoración de los programas de movilidad en la encuesta de satisfacción del alumnado debería haberse suprimido, junto con el de las prácticas externas, por una clara razón: los alumnos de la muestra NO han podido tener experiencia aún en este sentido. Además, la participación es tan baja que deja sin efecto igualmente el resultado obtenido (2,77 en una escala del 0 al 10). ¿Cómo es posible que alguien suspenda o apruebe lo que desconoce completamente? El índice de respuestas (6 alumnos) en este apartado apenas llega al 10% del total del alumnado que ha colaborado en responder el cuestionario (59). Si estimamos que hay cerca de 460 alumnos en los dos cursos de Grado implantados hasta el 2011-12, su representatividad se queda en el 1,3% del total. Con estas cifras, ¿qué se concluye? Y, ¿cómo se puede deducir algo con las apreciaciones del que no sabe nada de ello directamente? La abstención de más del 90% de los que sí han contestado el grueso de la encuesta es clara, por cuanto no pueden responder a algo que desconocen. Sin embargo hay algo más de un 10% que ha contestado a pesar de no saber sobre el tema planteado. Esto desvirtúa claramente la muestra y la respuesta. Simplemente el resultado no sirve y queda invalidado. Debería haberse tenido en cuenta esta circunstancia entre las titulaciones que no llevaban más de dos años de Grado implantados.

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. 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.

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).

Como ya se ha hecho referencia, en relación a la satisfacción de docentes y estudiantes del Grado con implantación del título, la participación no es significativa: 12,32 del total en los alumnos matriculados en el Grado de Comunicación Audiovisual y el 11,7% en los profesores que dan docencia en la Titulación. Con estas cifras no se puede hacer una lectura de los datos arrojados que realmente nos dé información apreciable en cada ítem encuestado. Aún así, el promedio de satisfacción alcanza el aprobado y el notable respectivamente en cada sector.

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

No procede aún.

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

A. Buzón de sugerencias

La Facultad de Ciencias de la Información tiene un buzón de sugerencias. No ha sido muy utilizado por los estudiantes (tampoco por los profesores ni por el PAS) durante estos dos primeros años de implantación del Grado.

B. Sugerencias

No ha habido sugerencias manifestadas en las reuniones celebradas ni por ningún otro sistema de comunicación que obliguen a medidas concretas ni cambios.

C. Quejas y Reclamaciones

El sistema para la recepción y resolución de las quejas y reclamaciones en la Facultad de Ciencias de la Información, concernientes a las titulaciones que imparte, posee el siguiente protocolo de actuación:

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de una instancia, que se puede descargar de la Web del Centro o recoger en Información y Registro, dirigida a la Decana de la Facultad (presidenta de la Comisión de Calidad del Centro,

encargada de la resolución de las quejas y reclamaciones). Habrá de contener sus datos personales, incluida una dirección de correo electrónico, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la queja o reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea, así como la petición que se dirige a la Comisión de Calidad del Centro.

2. El Secretario de la Comisión de Calidad del Centro efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. Esta notificación de acuse de recibo podrá efectuarse solamente a través de procedimientos electrónicos.

3. La Comisión de Calidad no admitirá las reclamaciones y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.

4. La Comisión de Calidad no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad del Centro dará cauce a la misma para su oportuna investigación y resolución.

5. En dicho trámite, la Comisión de Calidad, según sea la naturaleza de la queja o reclamación, podrá trasladar la misma a la Sección o Departamento involucrado para que efectúe la correspondiente indagación o adopte el dictamen que le corresponde (véase por ejemplo las reclamaciones de calificaciones de las materias que los Departamentos tienen a su cargo). Igualmente puede contar con la Comisión de Grado para dicho cometido, si así lo estimase oportuno.

6. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación precisa, y la realización de entrevistas personales si el caso se prestara a ello; al tiempo podrán recabarse los informes externos que sean convenientes.

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

sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.

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

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

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

Las pocas reclamaciones que se reciben proceden en su mayoría de estudiantes disconformes con la calificación obtenida.

La encuesta de satisfacción entre el alumnado, a pesar de esa baja participación ya señalada a lo largo de la memoria, arroja un aprobado para los canales disponibles para efectuar quejas y reclamaciones.

- **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 Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM, para la mejora del Título.

Se ha hecho un esfuerzo considerable por colocar, con la mejor visibilidad posible, en la Web de la Facultad y de la UCM toda la información precisa concerniente al Grado en Comunicación Audiovisual. Con el fin de que sea útil y efectiva tanto para los actuales alumnos como para los potenciales estudiantes que quieran venir a estudiar a nuestra Universidad.

4.3.- Se han realizado las acciones de mejora planteadas en la Memoria de Seguimiento anterior, por la Junta de Centro, para su desarrollo a lo largo del curso 2011-2012.

NO APLICABLE

- **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 SE HA REALIZADO NINGUNA

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

NO SE HA REALIZADO NINGUNA

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

La experiencia docente e investigadora de gran parte del PDI constituye una fortaleza importante de este título. En este sentido cabe destacar que, en su mayoría, los profesores participantes en el programa DOCENTIA recibieron una evaluación positiva. Avalada por 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 el de otras asignaturas de forma preocupante, 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. La satisfacción global del alumnado con la titulación logra un respaldo de 5,20. En el caso del profesorado, la satisfacción con la actividad docente realizada alcanza el 7,18.

- **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.

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.

Los cuestionarios de satisfacción no arrojan nada concluyente que nos permita averiguar alguna deficiencia a nuestro alcance mejorable. Lo que suspenden los alumnos, no así los docentes, son las instalaciones para la docencia (aulas) y los recursos de apoyo a la misma (laboratorios, talleres, aulas informáticas...). Este último ítem solo presente en el cuestionario de alumnos.

Las aulas tienen todas el material necesario para dar las clases (pizarra, proyector, ordenador...). Sin embargo, la puntuación de los alumnos obtiene un 4,07 y el de los profesores se queda en el 5,73. Hay que tener en cuenta 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 41 años, y un diseño discutible para el fin educativo con el que fue concebido, que facilite la acústica, sonoridad y aislamiento necesario para unas clases que fueron proyectadas para una capacidad más alta 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 en este sentido, 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, ordenadores...

El resto de instalaciones y recursos de apoyo a la docencia (laboratorios, talleres, aulas informáticas...), es puntuado por los alumnos con un 3,31. Desde hace casi 4 años, la Facultad ha puesto en marcha dos platós más para cine y televisión, con nueva dotación de material tecnológico y de atrezzo. Renovación del antiguo laboratorio de fotografía, hoy rebautizada como Sala multimedia. Compra de nuevo equipo técnico para los laboratorios audiovisuales y de informática, que cuentan con un sistema de reserva por Internet, reseñados en el apartado de recursos materiales y servicios del apartado Web del Grado. Asimismo se ha llevado a cabo el alquiler de un dominio Web (CCINF.es), para gestionar un nuevo portal de información con los alumnos que aprovechara las redes sociales, herramientas de mejora docente bajo demanda, un periódico on-line 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 Masteres Oficiales de la Facultad.

Tal vez todas estas mejoras e iniciativas que han permitido un salto de calidad para la docencia, a pesar de que han sido debatidos en comisiones y Junta de Facultad, no gocen del

conocimiento de los alumnos y profesores que han respondido a los cuestionarios. Un número, hay que seguir recalcándolo, totalmente insuficiente para extraer datos válidos para estos apartados.

Por lo general, el Grado se está desarrollando con total normalidad y dentro de los estándares de calidad necesarios. La única deficiencia observada en el curso 2011-12, está relacionada con el despliegue del SGIC, por el hecho de haber puesto en marcha una Comisión de Coordinación y Calidad para el Grado en Comunicación Audiovisual insuficiente. Lo que ha motivado que un año después haya sido sustituida por una nueva Comisión académica de Grado, conjunta para todos los Grados impartidos en la Facultad. Tal y como ha quedado reseñado en el apartado 3.1. del subcriterio 3 de esta memoria. Por lo que en ese sentido, está ya subsanada.

7.2. Análisis del Plan de acciones y medidas de mejora desarrollado a lo largo del curso 2010-2011 con la descripción de la efectividad de las mismas y Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar durante el próximo curso académico 2011-2012 o posteriores, en su caso.

En la memoria del curso 2010-11, el plan de acciones y medidas de mejora recogía únicamente la petición expresa de remozar la Web de la Facultad, para hacerla más accesible y dotarla de una mejor visibilidad. Completando igualmente aquellos elementos de información necesarios que se echaban en falta. Todo esto se ha realizado hasta donde era técnicamente posible. Por cuanto la todavía Web general de la UCM sigue siendo muy rígida y condiciona bastante la presentación y colocación de los diferentes bloques temáticos. Actualmente la UCM está trabajando en una nueva plataforma y diseño de Web institucional, que fijará a su vez las características de las Web de los Centros. Al cierre de esta memoria se desconocen sus resultados, por cuanto aún no ha sido implantada.

Para el curso 2012-13, no se indica nada específico de mejora. Simplemente seguir trabajando como hasta ahora en procurar una mayor calidad y eficiencia del Grado en Comunicación Audiovisual. Mejorando, si cabe, los canales de información y solicitando a la UCM una optimización en la elaboración y aplicación de los cuestionarios de satisfacción. Labor en la que todos hemos de colaborar, alumnos, docentes y PAS.

Memoria aprobada por la Junta de Centro el día 14 de febrero de 2013