

VICERRECTORADO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

OFICINA COMPLUTENSE PARA LA CALIDAD

**MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL
GRADO EN INFORMACIÓN Y
DOCUMENTACIÓN
CURSO 2013/2014**

CONTROL DOCUMENTAL

TIPO DE DOCUMENTO:	Definitivo para el curso 2013/2014
DESTINATARIOS:	-Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad. - Responsables del SGIC de las Comisiones de Calidad
TÍTULO:	Modelo de Memoria Anual de Seguimiento de los Títulos
CÓDIGO DE REFERENCIA:	-
EDICIÓN:	4.1
FECHA DE EDICIÓN:	05/06/15
FICHERO:	
HERRAMIENTAS DE EDICIÓN:	Word – Office XP
REALIZADO POR:	Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad. Oficina 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			18/12/2012
3.0			21/01/2014
4.0	En la información pública se incluye un nuevo ítem: Resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT y seguimiento Se ha adaptado las tablas de indicadores incluyendo nuevos y eliminando otros. Se ha cambiado la agencia evaluadora antiguamente ACAP y en la actualidad Fundación Madri+d para el conocimiento. Se incluye tabla de plan de mejoras		30/01/15

Contenido

I.- INTRODUCCIÓN.....	4
II.- CRITERIOS.....	4
CRITERIO 1: LA FACULTAD PÚBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4
CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO/MÁSTER EN XXXXXX	14
SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO	14
SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO.....	17
SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.	22
SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO.	36
SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....	40
SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.	40
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.....	40

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 INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

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://documentacion.ucm.es/grado>

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. Grado en Información y Documentación.
Título conjunto (para másteres exclusivamente) <p style="text-align: right;">Universidades participantes Universidad coordinadora</p>
Centro Responsable. Facultad de Ciencias de la Documentación
Centros en los que se imparte. Facultad de Ciencias de la Documentación
Curso académico en el que se implantó. 2009-2010
Tipo de enseñanza (presencial, semipresencial, a distancia) Presencial
Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas. 100
Número total de ECTS del Título. 240
Número mínimo de ECTS por matrícula y período lectivo (se hará referencia distintiva a la dedicación a tiempo completo y a tiempo parcial y en Primer curso y resto de cursos) <p style="text-align: center;">Estudiantes a Tiempo Completo Primer curso: Nº Mínimo de ECTS: 30 Nº Máximo de ECTS: 60 Resto de cursos: Nº Mínimo de ECTS: 30 Nº Máximo de ECTS: 60 Estudiantes a Tiempo Parcial Primer curso: Nº Mínimo de ECTS: 30 Nº Máximo de ECTS: 60 Resto de cursos: Nº Mínimo de ECTS: 30 Nº Máximo de ECTS: 60</p>
Normas de permanencia. Se proporciona esta información actualmente a través de la url: http://documentacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-informacionydocumentacion-estudios-descripcion
Idiomas en los que se imparte Español. Dato proporcionado actualmente en el enlace: http://documentacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-informacionydocumentacion-estudios-descripcion
COMPETENCIAS
Competencias generales, transversales y específicas que los estudiantes deben adquirir durante sus estudios Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://documentacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-informacionydocumentacion-estudios-competencias
Profesiones reguladas para las que capacita, en su caso. Trabajadores en Bibliotecas, Archivos administrativos e históricos y Centros de Documentación. En este Grado formamos a los gestores profesionales que se insertan en el amplísimo mercado laboral de los Documentalistas, Bibliotecarios y Archiveros, demandados tanto en la administración pública, en todos sus niveles, desde las bibliotecas municipales a la Biblioteca Nacional, desde los archivos de gestión de municipios, consejerías y ministerios, hasta

<p>los grandes archivos históricos. Se proporciona esta información actualmente a través de la dirección URL: http://documentacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-informacionydocumentacion-estudios-competencias</p>
<p>ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES</p>
<p>Información dirigida al estudiante de nuevo ingreso</p>
<p><i>Vías y requisitos de acceso (GRADOS)</i> Se proporciona esta información a través de la dirección URL: URL: http://documentacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-informacionydocumentacion-acceso</p>
<p><i>Criterios de Admisión (MÁSTERS)</i> No aplicable.</p>
<p><i>Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas</i> 100</p>
<p><i>Pruebas de acceso especiales, en su caso</i> No aplicable.</p>
<p><i>Plazos de preinscripción</i> Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://www.ucm.es/plazos</p>
<p><i>Período y requisitos para formalizar la matrícula</i> Se proporciona esta información a través de la dirección URL: https://www.ucm.es/plazos-matricula-grado</p>
<p><i>Perfil recomendado para el estudiante de nuevo ingreso</i> No aplicable.</p>
<p>Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos. Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://www.ucm.es/ects-transferencia</p>
<p>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) No aplicable.</p>
<p><i>Cursos de adaptación (plan curricular y condiciones de acceso).</i> Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://documentacion.ucm.es/curso-de-adaptacion-al-grado-2</p>
<p><i>Mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados</i> El primer día de cada Curso académico se realizan dos Jornadas de Presentación, una de mañana y otra de tarde, organizadas desde la Comisión de Calidad, para presentar al equipo decanal, informar y orientar a los alumnos matriculados sobre el estudio elegido, la dinámica de la facultad, utilización de las páginas web de la Universidad y de la biblioteca, sobre los representantes de alumnos, las asociaciones de alumnos, las asociaciones deportivas y sobre las actividades extracurriculares que se llevan a cabo en la Facultad. A lo largo del Curso toda información relevante referente al Grado es remitida por el Coordinador de Grado a través de las listas de correos elaboradas con los emails de los estudiantes matriculados. Asimismo es colgada en la página web de la Facultad y es difundida en formato papel a través de los espacios reservados (corchos tradicionales) en lugares públicos y visibles. El Coordinador de Grado, además, atiende de manera presencial todos los días lectivos por la mañana y por la tarde. En los cursos anteriores existieron además otras vías de información y de orientación a los estudiantes sobre esta titulación: un blog y una publicación periódica on line, <i>El Boletín del Documentalista</i>. Desde hace dos años, sin embargo, ambos sistemas de información fueron sustituidos por las herramientas más ágiles que proporcionan el uso de redes sociales, abriéndose en 2012 una cuenta de Facebook para la Facultad (https://www.facebook.com/pages/Facultad-de-Ciencias-de-la-Documentaci%C3%B3n-Universidad-Complutense-de-Madrid/206093496091321), que actualmente tiene 1573 seguidores. Esta cuenta se ha visto complementada recientemente por otra cuenta de Twitter para la Facultad (https://twitter.com/UcmFadoc), que ha empezado a funcionar el 23 de junio de 2015. Existe, por último, en el Campus Virtual un Espacio de coordinación reservado para los estudiantes del Centro, denominado “Espacio Delegación Alumnos Facultad Documentación”, cuyos contenidos son gestionados por los propios representantes de alumnos en Junta de Facultad y en la Delegación de</p>

<p>Estudiantes. En este Espacio se difunden noticias y avisos relacionados con el desarrollo de las asignaturas y de la titulación de Grado.</p> <p>Por último, no puede olvidarse que desde el Curso 2012-13 se estableció para los estudiantes tanto de Grado como de Máster un programa de mentorías, coordinado desde el vicedecanato de Estudiantes.</p>
<p>PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DE LA ENSEÑANZA</p>
<p>Cuadro general de la estructura del plan de estudios. Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://documentacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-informacionydocumentacion-estudios-estructura</p>
<p>Calendario de implantación del título Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://documentacion.ucm.es/calendario-de-implantacion-del-titulo-2</p>
<p>Información general con la distribución de créditos en función del tipo de materia y número de créditos de las asignaturas. Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://documentacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-informacionydocumentacion-estudios-estructura</p>
<p>Breve descripción de los módulos o materias su secuencia temporal y competencias asociadas a cada uno de los módulos o materias. Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://documentacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-informacionydocumentacion-estudios-estructura</p>
<p>Itinerarios formativos (menciones/grados – especialidades/másteres). No aplicable.</p>
<p>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) Se proporciona esta información a través de la dirección URL:</p>
<p>Acuerdos o convenios de colaboración y programas de ayuda para el intercambio de estudiantes Programa Erasmus Programa Séneca Se proporciona información al respecto a través de la dirección URL: http://documentacion.ucm.es/becas-1</p>
<p>Prácticas externas (convenios con entidades públicas o privadas, sistema de tutorías, sistemas de solicitud, criterios de adjudicación...). Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://documentacion.ucm.es/listado-de-centros</p>
<p>Ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutela. Se proporciona esta información a través de la URL: http://documentacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-informacionydocumentacion-acceso-informacion</p> <p>En colaboración con el Consejo Social de la UCM se llevan a cabo tareas de información y orientación sobre la organización de los estudios universitarios y sus salidas profesionales. En las Jornadas de Bienvenida al inicio del Curso se informa a los estudiantes con discapacidad reconocida que estarán tutelados por la en todos los aspectos de la docencia y en cuestiones de tipo administrativo o personal. Para hacer efectiva esta tutela el 21 de diciembre de 2011 se encomendó a la profesora Esther Burgos Bordonau, como Delegada del Decano, la coordinación de la integración de los alumnos con discapacidad. Dicha profesora sigue en la actualidad desempeñando tales funciones.</p>
<p>PERSONAL ACADÉMICO</p>
<p>Estructura y características del profesorado adscrito al título (incluirá al menos el número total de profesores por categorías y el porcentaje de doctores). Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://documentacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-informacionydocumentacion-estudios</p>

Durante el Curso 2013-14 han ejercido docencia en la titulación de este Grado 54 profesores, procedentes de los Departamentos de Biblioteconomía y Documentación de esta Facultad, del departamento de Ciencias y Técnicas Historiográficas de la Facultad de Geografía e Historia, de Filología Española IV, de la Facultad de Filología, del departamento de Filología Española 1 (Lengua Española) de la misma Facultad, de Filología Inglesa, de la misma Facultad, del departamento de Sociología IV (1), de la Facultad de Ciencias de la Información y de la sección departamental de Derecho administrativo, en la Facultad de Ciencias de la Información.

42 de estos profesores eran doctores en el Curso Académico 2013-14 (el 77,78 % del total). Un porcentaje, sin duda, muy elevado.

Como titulares de Universidad hubo 19 docentes (el 35,19% del profesorado), y estos profesores impartieron el 31,85 % de los créditos totales de la titulación, el porcentaje más alto.

Ejercieron la docencia además 3 Catedráticos de Escuela Universitaria, (el 5,56% del profesorado), y estos profesores impartieron el 4,94 % de los créditos totales de la titulación.

Los Profesores contratados doctores fueron 5, (el 9,26% del profesorado), y estos profesores impartieron el 10,82% de los créditos totales de la titulación.

Los Funcionarios interinos fueron 3 (el 5,56% del profesorado), y estos profesores impartieron el 6,35% de los créditos totales de la titulación.

Los Profesores Ayudantes Doctores fueron 6, (el 11,11% del profesorado), y estos profesores impartieron el 7,53% de los créditos totales de la titulación.

Los profesores asociados fueron 12, de los cuales 6 son doctores. En conjunto han representado 22,22% del profesorado, siendo el segundo sector más representado tras el de Titulares de Universidad (un 35,19%). Estos profesores impartieron el 27,76% de los créditos totales de la titulación.

Como es lógico, parece importante informar que las características del profesorado que aparece en la web, no se corresponden con los reflejados en el documento del Verifica, dado que muchos de los profesores han promocionado, han dejado de ser TEU o CEU o han pasado a ser titulares.

Para ejercer su labor cuentan con el personal de apoyo de la Biblioteca y del resto del PAS.

La adjudicación de la docencia, en la titulación de Grado se realiza atendiendo a los siguientes criterios:

1. Especialidad del profesorado a tiempo completo, no sólo en un área concreta, sino en materias concretas, de acuerdo con los departamentos.
2. En el caso de los profesores ayudantes, la docencia se adjudica teniendo en cuenta, siempre que ello sea posible, a los intereses de los profesores afectados, y siempre de acuerdo con los departamentos.
3. En el caso de los profesores asociados, y siempre de acuerdo con los departamentos, se les adjudica la docencia que tiene relación directa con su actividad profesional.

RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

Recursos, infraestructuras y servicios de la titulación (aulas informáticas, recursos bibliográficos, bibliotecas, salas de estudio...). Se proporciona esta información a través de la dirección URL:

<http://documentacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-informacionydocumentacion-estudios-recursos>

Asimismo se desea destacar que, según lo dispuesto en la Ley 51/2003 de no discriminación y accesibilidad de personas discapacitadas, a este respecto el Centro dispone de todos los accesos y servicios para cumplirla (acceso rampa, ascensor, WC especiales, acceso a las aulas. etc.).

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Breve descripción de la organización, composición y funciones del SGIC. Desde el curso 2008-2009 se pusieron en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación respecto a los responsables del sistema de garantía de la calidad. La responsabilidad de garantizar la calidad interna del Grado en Información y Documentación recae en el Decano, o en la persona en quien delegue, que ocupa la presidencia de la Comisión de Calidad.

La estructura y composición de esta Comisión responsable del SGIC es la siguiente:

Consta de una presidencia, una vicepresidencia, una secretaría y de varios vocales, y en ella están representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: un estudiante por cada titulación ofertada en esta facultad (Máster, Grado y Doctorado) tres profesores a tiempo completo (un Titular de Escuela Universitaria, un Profesor Contratado Doctor y un Profesor Titular de Universidad), una persona de Administración y Servicios, una persona de la Biblioteca y un responsable académico (Vicedecano de Ordenación Académica, Investigación y Biblioteca), el director/a del departamento de Biblioteconomía y Documentación (nueva incorporación) y un representante de una organización empresarial del sector como agente externo. La participación de estos agentes externos en la Comisión de Calidad estará regulada en el Reglamento (se recomienda que su actuación se centre en las reuniones de toma de decisiones y propuestas de mejora).

Las funciones de SGIC son las siguientes:

- Garantizar la calidad global de la titulación de Grado.
- Garantizar la calidad de la docencia.
- Garantizar la calidad de la atención a los alumnos en todas sus necesidades referidas a estos estudios (informativas, docentes, etc.)
- Garantizar la calidad de los servicios que interaccionan con los alumnos.
- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros). Esta información se recabará de todos los Centros implicados en la enseñanza del Máster.
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del Centro donde se ubique la titulación y con la política de calidad de la UCM.
- Informar, a petición de su Presidente/a, las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.

Se proporciona información sobre el Sistema Interno de Garantía de Calidad a través de

la dirección URL: <http://documentacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-informacionydocumentacion-estudios-sgc>

Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SIGC Se proporciona esta información a través de la dirección URL: <http://documentacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-informacionydocumentacion-estudios-sgc>

A continuación se realiza un desglose de las mejoras realizadas y un análisis de las mismas.

- Equipamiento de un aula nueva de informática con 50 puestos.
- Desarrollo de una nueva normativa referida al Trabajo de Fin de Grado. Aprobada por Comisión de Planificación Docente el 25/01/2013 y por Junta de Facultad el 22/02/13.
- Mejoras en el sistema de actividades formativas del Grado (talleres, seminarios, visitas y conferencias que se organizan en los dos semestres). La información sobre las mismas se publica en la web de la Facultad. Información disponible actualmente en la dirección URL: <http://documentacion.ucm.es/actividades-formativas-2>
- Actualización por la Comisión de Calidad de los contenidos de las encuestas del *Sistema Interno de Garantía de Calidad* (SIGC) así como de herramientas informáticas para conocer la satisfacción de los alumnos de Grado con las asignaturas diseñadas para el mismo.
- Se aprueba por la Comisión de Calidad (31/01/2014) un “Programa de actividades de mejora de la docencia”, para el desarrollo de “Proyectos de Innovación en el Aula”. Se convocaran anualmente y su función será semejante a los proyectos de innovación docente de la UCM, pero aplicables al ámbito exclusivo de la Facultad. Se acuerda reservar en el presupuesto del Centro 3.000 € para su financiación. Los primeros Proyectos de Innovación en el Aula (tres) se han aprobado para el Curso 2015-2016.
- Se mantiene la publicación de la *Colección de Cuadernos de Trabajo*, iniciada en 2011 para el Grado, donde se publican prácticas y ejercicios relacionados con asignaturas de esta Titulación. Desde la coordinación de Grado se ha desarrollado esta iniciativa con el propósito de que estos cuadernos se conviertan en uno de los instrumentos esenciales para fomentar el desarrollo de los trabajos prácticos de los alumnos (es decir, de la actividad no presencial docente), de manera complementaria a las tradicionales clases magistrales presenciales. Asimismo, se pretende que esta colección ofrezca una mayor “visibilidad” a las titulaciones impartidas en este Centro (cada título consta de su ISBN) y favorezca la difusión de las actividades docentes e investigadores de su profesorado. Estos cuadernos son accesibles tanto a través del Campus virtual, en cada una de las asignaturas respectivas, descargándose los estudiantes el pdf del cuaderno de trabajo, como en la biblioteca, donde se depositarán varios ejemplares en papel. Ya se han publicado 11 números. Sus títulos en la dirección URL: <http://documentacion.ucm.es/grado>
- Se crea en el Curso 2013/14 una *Colección de Cuadernos de Innovación Docente*, tanto para el Grado como para el Máster. Se ha publicado un número en julio de 2014, pero referido al Máster.
- Rediseño de algunos programas del Grado.
- La formación del profesorado en nuevas tecnologías
- La mejora de la página web del Grado que ofrece más información sobre la

titulación.

- Creación de comisiones de coordinación de asignaturas por módulos. Se aprobaron por la Comisión de Planificación Docente el 7 de junio de 2013 y su composición en el Curso 2013/14 por Junta de Facultad el 15 de noviembre de 2013. En estas comisiones se acordó que se integrarían todos los profesores que impartieran docencia en los módulos del Grado, eligiendo la Comisión de Planificación docente un coordinador de cada una de ellas, siguiendo el criterio de categoría y antigüedad. Esta función es de carácter anual y rotatorio. Asimismo, no se puede ser coordinador de dos comisiones al mismo tiempo. Estas comisiones deben celebrar al menos tres reuniones en cada curso académico, con actas de las mismas que se entregarán al Coordinador de Grado. Son convocadas por su coordinador/a correspondiente. De cada reunión debe levantarse acta, firmada por el coordinador, de la que una copia ha de entregarse al coordinador de Grado. La funciones de estas comisiones es la de coordinar la docencia de asignaturas en un ámbito específico (los módulos indicados en el Verifica de la titulación). De común acuerdo estas comisiones pueden proponer cambios en denominaciones de las asignaturas, en su temario, cuidando que no haya solapamientos o repeticiones, en el cuatrimestre de impartición., etc. Estas propuestas, una vez trasladadas a los coordinadores de Grado y Máster, podrá evaluarse si deben tramitarse como modificaciones del título ante la ANECA. Otras cuestiones internas pueden resolverse dentro de la propia comisión. Su composición actual (curso 2014/15), aprobada por Junta de Facultad posterior) está disponible en la dirección URL: <http://documentacion.ucm.es/composicion-comisiones-de-coordinacion-de-asignaturas>

En resumen, se puede señalar que las acciones de mejora implementadas durante el curso 2013-2014 han ejercido un impacto muy significativo sobre aquellos atributos que están directamente relacionados con las acciones de mejora emprendidas a lo largo de los cursos académicos anteriores.

Información sobre el sistema de quejas y reclamaciones

Se proporciona esta información a través de la dirección URL:

<http://documentacion.ucm.es/grado>

Procedimiento de actuación: reclamaciones, quejas y sugerencias:

Sobre las quejas, se ha articulado un sistema doble para la presentación de las mismas.

1. En primer lugar existe a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un Buzón de Quejas y Sugerencias electrónico para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación. Véase en la citada URL: <http://documentacion.ucm.es/grado>
2. En segundo lugar, las reclamaciones también pueden ser formuladas por escrito, a través del Registro de la Facultad.

En ambos casos se ha establecido un procedimiento administrativo para la tramitación interna de estas quejas y sugerencias, que se resume a continuación:

1. Las reclamaciones son formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se debe concretar con suficiente claridad los hechos que originan la queja, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad de la Titulación. El escrito se presenta con libertad de forma, si bien existe un formulario que se puede recoger en la Secretaría de Alumnos o bajárselo de la página web de la facultad. Los interesados pueden recabar de la Comisión de Calidad de la Titulación dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.
2. La Comisión de Calidad de la Titulación efectúa el registro de todas las reclamaciones y envía el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, la Comisión de Calidad dispone de un registro propio, no integrado en el sistema general de registros de la Universidad Complutense. Dicho registro tiene carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.
3. La Comisión no admite 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, comunica por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.
4. La Comisión no entra en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspende 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 promueve la oportuna investigación y da conocimiento a todas las personas que pueden verse afectadas por su contenido.
5. En la fase de investigación del procedimiento se realizan las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad puede recabar los informes externos que sean convenientes.
6. Una vez concluidas sus actuaciones, notifica su resolución a los interesados y la comunica al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.
7. En todo caso, resuelve dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

Sobre las sugerencias:

Existe a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) el citado Buzón de Sugerencias electrónico para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación: <http://documentacion.ucm.es/grado>

Información sobre la inserción laboral

No procede este análisis ya que según lo establecido en el SGIC se analizará dos años después de que salgan los primeros graduados. Asimismo se recuerda que hasta ahora El órgano interesado en hacer estos estudios es el Consejo Social de la Universidad.

No obstante, en el curso 2014/15 ya se ha habilitado un *Sistema de Información sobre Empleo* (SISE). Este Servicio está destinado a los estudiantes graduados de la Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación, Licenciatura en Documentación,

Grado en Información y Documentación, Másteres en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos y Doctorado en Documentación. El objetivo es disponer de una lista de correos que funcione como una "bolsa de empleo", que recibirá información sobre ofertas de prácticas y becas remuneradas, o de empleo, que llegan periódicamente a la Facultad, y que están destinadas únicamente a titulados. El formulario de inscripción se encuentra accesible en el enlace: <https://documentacion.ucm.es/servicio-de-informacion-sobre-empleo> Asimismo, esta lista permitirá la realización de encuestas *on line* a los inscritos en la misma, egresados de la Titulación de Grado, método que se ha escogido para conocer la evolución de su inserción en el mercado laboral.

Resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT y seguimiento.

Se proporciona esta información a través de la dirección URL:

<http://documentacion.ucm.es/grado>

CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

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.

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
José M ^a	De Francisco Olmos	Decano.
Alicia	Arias Coello	Coordinadora de Máster
Juan Antonio	Martínez Comeche	Coordinador de Doctorado
José Luis	Gonzalo Sánchez-Molero	Coordinador de Grado
Juan Miguel	Sánchez Vigil	Representante T.U
Inmaculada	Vellosillo González	Representante T.E.U
Fátima	Martín Escudero	Representante P.A.D
Silvia	Cobo Serrano	Representante alumnos Doctorado
Sergio	García Moreno	Representante alumnos Grado
Noelia	González Sánchez	Representante alumnos Máster
María Teresa	Fernández Bajón	Directora del departamento de Biblioteconomía y Documentación
Federico	Ayala Sorensen	Agente externo
Manuel	Llano Martín	Representante PAS. Gerente.

En la Facultad solo existe una comisión de Calidad, tanto para Grado como para Máster, por lo que se considera que su número de miembros actual no es excesivo, sino que representa a todos los sectores implicados en la docencias de las titulaciones ofertadas en este Centro.

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

La Facultad de Ciencias de la Documentación se comprometió en el apartado 9, llamado “Sistema de Garantía Interna de la Calidad” (SGIC), del programa VERIFICA, referido a los títulos de Grado y Máster, y en su propio documento aprobado por la Junta de Facultad el 10 de julio de 2008, a elaborar anualmente un informe sobre la calidad del desarrollo de las titulaciones impartidas en el Centro, el cual es realizado por la Comisión de Calidad de la Facultad, ya que se corresponde con una de las funciones recogidas en el reglamento de la misma. Una vez elaborado el informe, la Comisión de Calidad lo eleva al Decano de la Facultad para su presentación a la Junta de Facultad, mientras que otra copia se remite posteriormente a la Presidencia de la Comisión de Planificación y a la dirección del Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

Normas de funcionamiento

Convocatoria y orden del día

1. Los miembros de la Comisión de Calidad reciben la convocatoria, con el orden del día, con una antelación mínima de 48 horas, excepto en el supuesto de sesiones extraordinarias que es de 24 horas.
2. El orden del día se fija por el Presidente, e incluye, necesariamente, aquellos puntos que han sido solicitados por el 20% de los miembros de la Comisión de Calidad.

Comunicaciones electrónicas

1. Las comunicaciones a los miembros de la Comisión de Calidad se practican utilizando los medios telemáticos que la Universidad pone a disposición de la comunidad universitaria. El miembro de la Comisión de Calidad que carezca de medios o no quiera recibir la documentación por medios telemáticos, lo comunica al Secretario de la Comisión.
2. La comunicación a los miembros de la Comisión de Calidad practicada por medio telemático, sólo es válida si existe constancia de la recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifica de manera fiable al remitente y al destinatario.

Sistema de toma de decisiones

Adopción de acuerdos

1. Los acuerdos se adoptan por mayoría de votos (la mitad más uno).
2. La votación se realiza por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En todo caso, la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad requiere su aprobación por mayoría absoluta.
3. Excepcionalmente, los acuerdos pueden 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 considera aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.
4. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente, ningún miembro

podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando la votación.

5. 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.

Efectos de los acuerdos

1. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad tienen los efectos que les son propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente.
2. Los acuerdos y decisiones adoptadas por la Comisión de Calidad se comunican a los interesados para realizar los cambios o mejoras oportunas. Asimismo, se elevan a la Junta de centro para su conocimiento y, en su caso, para su ratificación.
3. En la Comisión de Calidad se encuentran presentes los tres coordinadores de las tres titulaciones del EEES impartidas actualmente en este Centro (Grado, Máster y Doctorado), que a la vez presiden o forman parte de otras comisiones relacionadas directamente con la docencia del Grado (en el caso específico de esta Memoria de Seguimiento), como son la Comisión de Planificación Docente, la subcomisión de Grado y la Comisión de Prácticas. Esto permite el intercambio de información entre comisiones, así como la toma de decisiones de una manera más ágil y fundamentada.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

La Comisión de Calidad se reúne en sesiones ordinarias como mínimo, una vez cada tres meses, dado que la comisión tiene establecido un sistema virtual de comunicación a través del “Campus Virtual” de la universidad, y a través del correo electrónico. La Comisión de Calidad se reúne en sesiones extraordinarias por iniciativa del Presidente, o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros. La convocatoria de estas sesiones se realiza con una antelación mínima de veinticuatro horas y contiene el orden del día de la reunión.

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

Durante el curso 2013-14 la Comisión de Calidad se reunió en cinco ocasiones (21/11/2013, 31/01/2014, 17/03/2014, 06/06/2014 y 04/07/2014).

Resumen de las actas

Fecha: 21/11/2013

1. Se aprueba el acta anterior (25/09/2013).
2. Se aprueba el modelo de las encuestas de calidad *on line* en *Docentia* para del Máster.

Fecha: 31/01/2014

1. Se aprueba el acta anterior (21/11/2013).
2. Se aprueba la inclusión de nuevos representantes de estudiantes y de profesorado no permanente.
3. Se aprueban los criterios para la evaluación de programas de mejora de la actividad docente.

Fecha: 17/03/2014

1. Se aprueba el acta anterior (31/01/2014).
2. Se aprueba que la Comisión de Calidad asuma las funciones de la comisión de seguimiento de la docencia, propuesta desde la Inspección de Servicio a las facultades.
3. Se aprueban las modificaciones propuestas en el Reglamento de la Comisión de Calidad por la presidenta de la misma.

Fecha: 06/06/2014

1. Se aprueba el acta anterior (17/03/2014).
2. Se aprueba la organización de la Jornada de Bienvenida curso 2014/15
3. Se aprueba el Programa innovación en el aula. Curso 2014/15.
4. Se aprueba el modelo de Encuestas para los alumnos del máster *on line*.

Fecha: 04/07/2014

1. Se aprueba el acta anterior (06/06/2014).

Se adjunta en pdf las actas del Curso 2013/14 (el archivo se denomina: Actas Calidad Grado en IyD 2013-14).

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 2009/10	Segundo curso de implantación 2010/11	Tercer curso implantación 2011/12	Cuarto curso implantación 2012/13	Quinto curso implantación 2013/14
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	100	100	100	100	100
ICM2 Matrícula de nuevo ingreso	73	97	98	97	82

ICM-3 Porcentaje de cobertura	73	97	98	97	82
ICM-4 Tasa Rendimiento del título	64,2	75,5	75,1	82,3	82,39%
ICM-5 Tasa Abandono del grado	0	0	32,9	39,2	31,43%
ICM-6 Tasa de Abandono del máster	No aplicable	No aplicable	No aplicable	No aplicable	No aplicable
ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados	No disponible	16,1	23,3	56,2	95,36%
ICM-8 Tasa Graduación	No aplicable	No aplicable	31,5	30,9	86.96%
IUCM-1 Tasa de Éxito	90,03	92,8	89,8	92,2	91,59
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	No disponible	0,3	45,3	No disponible	58.49%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	No disponible	0,1	39,6	No disponible	52.83%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	No disponible	0.1	100	100	100
IUCM-11 Satisfacción con las prácticas externas	No disponible	No disponible	No disponible	7,24	5,83
IUCM-12 Satisfacción con la movilidad	No disponible	0	0	11,5	6
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	No disponible	No disponible	6,20	7,38	7,66
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	No disponible	No disponible	8,44	8,26	7,92
IUCM-15 Satisfacción del	No disponible	No disponible	No disponible	8,29	3,72

PAS del Centro					
IUCM-16 Tasa de Evaluación del Título	No disponible	No disponible	No disponible	91,59	89,95

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

Plazas de nuevo ingreso ofertadas

En los cuatro años de implantación del título se han ofertado 100 plazas de nuevo ingreso. En el primer Curso (2009/10) se matricularon 73 estudiantes, por debajo del número de plazas ofertado, pero en este dato no se contabilizan los estudiantes que accedieron al Grado por medio de un Curso puente desde Diplomatura. Fueron 16 los alumnos que accedieron al Grado por medio de esta vía, y en total los estudiantes de nuevo ingreso en ese Curso puede considerarse (si se admite esta corrección) como 89. A lo largo de los tres cursos posteriores el número de alumnos matriculados ha estado muy cerca del ofertado (97, 98 y 97), por lo que no se consideró la necesidad de una modificación del Verifica. En el curso 2013/14 descendió el número de matriculados a 82. Este descenso se analiza en los puntos siguientes de la esta Memoria.

Matrícula de nuevo ingreso

Como ya se ha analizado en el apartado anterior, en los tres últimos cursos se ha adecuado el número de plazas ofertadas de nuevo ingreso con el número de alumnos de nuevo ingreso matriculados. De este modo se elevó la ratio de alumnos de nuevo ingreso del 73% al 97%. En el Curso 2013/14, sin embargo, el número de estudiantes matriculados de nuevo ingreso fue de 82. Este descenso se debe a varios motivos: la subida de tasas, los efectos de la crisis en la oferta de empleo público para archivos y bibliotecas y la competencia de diversos cursos *on line* en el mismo ámbito, muchos no oficiales. Para incentivar la matriculación se acordó realizar una mayor actividad de difusión de nuestros estudios de Grado, a través de las redes sociales (facebook y twitter), o de publicidad en medios de comunicación.

Porcentaje de cobertura

El porcentaje de cobertura, entre el 97 y el 98% en los dos cursos anteriores permitía hablar en memorias de seguimiento anteriores de consolidación en el porcentaje de la cobertura, aun siendo deseable superar el 100% de la misma. El descenso al 82% en el curso 2013/14 exige articular mejoras en la publicidad de la titulación. Esto ya se ha indicado en los apartados anteriores. No obstante, en la última reunión de la *BID*, celebrada en Barcelona en junio de 2015, en el marco del *III International Seminar on LIS Education and Research (LIS-ER)*, se han proporcionado los datos de matriculación referentes a todos los Grados de Información y Documentación ofertados en universidades españolas durante el curso 2014/15. Con 76 alumnos nuestro Grado es el que tiene más alumnos de

nuevo ingreso. Para comparar con los datos de la Universidad Carlos III de Madrid, su titulación de Grado presencial tuvo 41 estudiantes matriculados, y el grupo semipresencial, 27. Quizás para incrementar el número de estudiantes de nuevo ingreso sea necesario ofertar un grupo semipresencial, para competir en este ámbito con la Universidad Carlos III. En la Universidad de Extremadura los alumnos de nuevo ingreso fueron 33 (presencial y semipresencial); en la Universidad de Valencia, 45 estudiantes; y en la de Barcelona, 52. Desde esta perspectiva, caben varias respuestas. Quizás para incrementar el número de estudiantes de nuevo ingreso sea necesario ofertar un grupo semipresencial, para competir en este ámbito con la Universidad Carlos III, u ofertar un doble grado para en ambos casos mejorar el porcentaje de cobertura al 100%. Si no fuera posible, deberá modificarse en el *Verifica* de esta titulación las plazas de nuevo ingreso, con una reducción.

Tasa de rendimiento

La tasa de rendimiento es un indicador bastante positivo, pues si en el curso 2011/12 fue casi del 75 % (un 74,95%), en el curso 2012/13 se incrementó al 82,32%, en el curso siguiente, y objeto de esta memoria, el porcentaje ha subido levemente al 82,39%. Consideramos que esto es debido a la mayor adecuación a las necesidades y expectativas de los alumnos con la metodología que se aplica en las clases del Grado. Esta adecuación y mejora se ha llevado a cabo gracias al análisis de los resultados de las encuestas sobre satisfacción de las asignaturas que se realizan cada cuatrimestre desde el comienzo de la impartición de este Título. Este porcentaje en el rendimiento es además, algo superior al promedio de la Rama de estudios en Ciencias Jurídicas y Sociales (83,4%), pero también es superior al promedio de toda la UCM (82,4%), según los datos disponibles para el curso 2012-13..

Tasa de abandono

La tasa de abandono en el curso 2013-2014 es del 31,43%, el curso anterior fue del 39,2%. Se ha logrado una reducción en los porcentajes de este indicador. Esta tasa es notablemente superior en el promedio de la Rama de estudios en Ciencias Jurídicas y Sociales (17,2%) y en la media de toda la UCM (15,9%). El análisis de las solicitudes de cambio de titulación por parte de los alumnos indica una tendencia a matricularse en grados de Ciencias de la Información, sobre todo por alumnos que optaron por matricularse en la convocatoria de septiembre en 1º de Grado.

Tasa de eficiencia de los graduados

La tasa de eficiencia es del 45,2. El curso anterior del 56,9%, ya claramente superior a los cursos anteriores, que fue del 16,1% y del 23,3%. Para el análisis de estos datos debe tenerse en cuenta que los alumnos que iniciaron esta titulación en el curso 2009/10 se encontraban ya en el 4º curso en 2012/13, en el Curso 2013/14 este dato ha podido cuantificarse mejor, y de aquí la reducción. Esta tasa de eficiencia es ya igual (45,2) en el promedio de la rama y en el promedio general de la UCM.

Tasa de graduación

Sólo un 30,9%, en el curso anterior, ha subido al 86,96 en el 2013/14. Para el análisis de este dato debe tenerse en cuenta que los alumnos que iniciaron esta titulación en el curso 2009/10 se encontraban todavía en el 4º curso en 2012/13. Ahora, con la primera promoción que ha completado los cuatro años, el dato es real y completo. Esta tasa de graduación es positiva, evidentemente.

Tasa de éxito

Tasa también bastante positiva (92,23%) en el curso anterior y del 91,59 en el curso 2013/14. Esta tasa superior al promedio en la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas (85,6%) y de la UCM (86,2%). La explicación está en la sensatez con la que los alumnos matriculan el número de créditos teniendo en cuenta su situación personal y laboral.

Tasa participación en el programa de evaluación docente

La tasa de participación ha sido del 52,83%, presentando un descenso con respecto al 71,42%, del Curso anterior. Esto se debe a que los profesores que pidieron evaluarse en años anteriores, una vez obtenida la evaluación positiva, no creen necesario evaluarse de nuevo a través del programa DOCENTIA. Quienes lo han hecho de nuevo (y en un porcentaje alto en comparación con el resto de la tasa en la UCM), ponen de manifiesto, una vez más, la preocupación de los docentes de este Centro por la mejora de la calidad de su docencia y de la asignatura, así como las facilidades que se les da desde la Oficina de Calidad para la realización de la evaluación.

Tasa de evaluación en el programa de evaluación docente

La tasa de evaluación participación en el programa DOCENTIA ha sido de nuevo una de las más altas de los centros de la UCM. Este hecho evidencia la preocupación del profesorado por la mejora de la docencia y el estímulo que reciben desde la Comisión de Calidad y desde el Decanato de la Facultad.

Tasa de evaluación positiva en el programa de evaluación docente

Por último hay que destacar que el 100% de los profesores evaluados tienen evaluación positiva, muchos de ellos con una alta valoración, hecho que incide también en la apreciación positiva que hacen los alumnos de los docentes y en la valoración positiva que hacen de las distintas asignaturas. Asimismo parece necesario destacar que cuatro profesores recibieron la denominación de “excelentes” en el programa *DOCENTIA* de la UCM por su docencia en el Curso 2013/14 en asignaturas impartidas en este Grado de Información y Documentación: Juan Miguel Sánchez Vigil, María Olivera Zaldúa, Gonzalo Marco Cuenca y Manuel Salamanca López.

Tasa de satisfacción con la movilidad

Para la gestión de la movilidad de los estudiantes se creó en esta Facultad una Oficina Erasmus, para cuya coordinación se nombró a la profesora Esther Burgos Bordonau, el 21 de diciembre de 2011. Desde esta Oficina se coordinan, tanto las solicitudes de becas Erasmus, como las becas de movilidad SICUE y Séneca. En el curso 2013-2014 cuatro estudiantes pidieron algún tipo de beca de movilidad, el año anterior fueron 6. Este descenso se debe en gran parte a la menor aportación económica que recibieron las becas Erasmus.

Satisfacción de los alumnos con el título

En una escala del 1 al 10, tal como está medido este indicador, en el curso 2012/13 la tasa fue de un 7,38, lo que supuso un incremento con respecto al curso anterior, que fue del 6,20. En el curso objeto de esta Memoria de seguimiento, 2013/14, la satisfacción ha subido al 7,66. Aunque la participación del alumnado de este Centro en las encuestas de satisfacción suele ser la más alta de toda la UCM (fue del 22,52% en el curso 2012/13, y del 13,90% en el 2013/14), lo que puede permitir considerar a este dato como relevante al ser superior al 20%, siempre se deben seguir haciendo esfuerzos para adecuar cada vez más, el título a las expectativas de los alumnos y replantear la planificación de la titulación, actualizando sus contenidos a la demanda.

Satisfacción de profesores con el título

La satisfacción de los profesores es alta, aunque ha descendido del 8,26 al 7,92%. Un 44,64% del profesorado completó la encuesta de satisfacción. Entre los criterios que se deben mejorar según la opinión de los profesores (pero estamos hablando de valores inferiores a 6), están relacionado con el alumnado, no con el Título o con el Centro: Aprovechamiento de las tutorías por los/as alumnos/as, con una valoración de 5,25; y Grado de implicación del alumnado, con una valoración de un 5,88.

Satisfacción del PAS del Centro

La satisfacción del Personal de Administración y Servicios (un 3,72 sobre 5), es alta. El PAS considera de manera positiva su comunicación con los estudiantes, pero también con el profesorado y con la dirección del Centro.

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

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

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

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

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

En la Memoria verificada del título se exponía que, con el fin de garantizar la coordinación en todo el grado, se nombraría un coordinador de la titulación. Este coordinador general estaría auxiliado en sus funciones por otros coordinadores, uno por cada uno de los módulos del grado, además de los responsables de las Prácticas y el Trabajo de Fin de Grado, cuya misión será garantizar la homogeneidad de las enseñanzas que se impartan, el buen desarrollo de las distintas actividades formativas a realizar y la transparencia y equidad de los sistemas de evaluación.

A este respecto (y como ya se ha indicado en anteriores memorias de seguimiento) se creó la figura del Coordinador de Grado, nombrándose al profesor José Luis Gonzalo Sánchez-Molero (Junta de Facultad, 25 de febrero de 2010). Al mismo tiempo se constituyó una subcomisión de Grado, que depende de la Comisión de Planificación y que es presidida por el citado coordinador. Esta subcomisión se creó para sustituir en sus funciones a los coordinadores de cada uno de los módulos de la titulación, ya que todavía no estaban implantados todos los módulos y resultaba incoherente el nombramiento de coordinadores para asignaturas que todavía no se impartían. Sin embargo, a partir del curso 2012-2013 se aprobó la implantación de estos coordinadores, que presidirán comisiones de asignaturas de Grado por módulos. Su creación ha sido aprobada por la Comisión de Planificación Docente (7 de junio de 2013) y han empezado a funcionar en el curso 2013/14, objeto de esta Memoria de seguimiento. En estas comisiones se integrarían todos los profesores que impartieran docencia en dichos módulos y especialidades, eligiendo la Comisión de Planificación docente un coordinador de cada una de ellas, siguiendo el criterio de categoría y antigüedad. Esta función sería de carácter anual y rotatorio. Asimismo, no se podrá ser coordinador de dos comisiones al mismo tiempo. Estas comisiones deberán celebrar al menos tres reuniones en cada curso académico, con actas de las mismas que se entregarán al Coordinador de Grado. Su composición está disponible en la web de la Facultad a través del enlace: Las comisiones de coordinación del Grado:

<http://documentacion.ucm.es/composicion-comisiones-de-coordinacion-de-asignaturas>

Asimismo, en los cursos 2009-2010 y 2010-2011 no hubo un responsable de las Prácticas y del Trabajo de Fin de Grado, al encontrarse el Título en los primeros años de su implantación. Sin embargo en el curso 2011-2012 se acordó que el Coordinador de Grado sustituyera como responsable de las Prácticas a la vicedecana de Estudiantes, quien había desempeñado hasta entonces esta labor, porque las prácticas eran comunes a tres titulaciones distintas (Diplomatura, Grado y Máster). Al desaparecer el Máster de dos años y ser sustituido por uno nuevo, que era de investigación, ya solo los alumnos de Grado (y algunos de Diplomatura, titulación a extinguir) deben realizar prácticas. Se optó por concentrar la dirección de estas prácticas en el Coordinador de Grado. Asimismo, desde el curso 2011-2012 también se encuentran bajo su coordinación los Trabajos de Fin de Grado. En ambas tareas el Coordinador de Grado se encuentra asesorado por la Comisión de Prácticas, delegada de Junta de Facultad, y por la

subcomisión de Grado, antes las que el Coordinador presenta al final de cada curso académico una memoria de las Prácticas curriculares y de los Trabajos de Fin de Grado desarrollados en los meses anteriores. Estos dos organismos facilitan la labor de la dirección del centro para la revisión y actualización del Título, pues alimentan a la misma con datos de manera sistemática.

La Coordinación de Grado está implicada, por tanto, en toda la docencia del mismo, y, asimismo, durante los últimos cuatro años dicha función ha sido desempeñada por el mismo profesor titular, lo que ha permitido dar continuidad a la gestión académica. La primera función del Coordinador de Grado consiste en garantizar que no existan solapamientos en la docencia de las asignaturas, atendiendo las demandas de profesores y alumnos, gestionando las actividades formativas y de las Prácticas externas y planificando la presentación de los Trabajos de Fin de Grado. Para el más eficaz ejercicio de estas funciones, el Coordinador de Grado forma parte desde hace varios años de la Comisión de Calidad, de la que es Secretario, de la Comisión de Planificación Docente, de la que también es Secretario, de la subcomisión de Grado, que preside como Coordinador de la Titulación, y de la Comisión de Prácticum (en este último caso desde su aprobación en Junta de Facultad, a petición de la citada comisión, el 25 de enero de 2012).

Una vez terminado el curso, la Coordinación del Grado realiza un informe interno sobre los resultados del mismo en lo que se refiere a todas las actividades que se han llevado a cabo, así como presenta un plan estratégico para el siguiente curso académico.

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

A este respecto se recuerda que la Comisión de Calidad (de acuerdo con el punto 9. 1 de la Memoria verificada del Título, tiene entre sus funciones: “Diseñar, realizar y analizar las encuestas dirigidas a los estudiantes, a los profesores y al PAS, con el fin de conocer su grado de satisfacción con los programas”. Por este motivo, desde el curso 2009-2010 realiza cada semestre una encuesta a los alumnos sobre la satisfacción con las asignaturas del Grado. En esta encuesta no se valora la docencia, sino aspectos referidos a cada una de las asignaturas con el fin de poder ir ajustando aquellos desajustes que se puedan dar en cada una de ellas. Se realiza un informe anual que se presenta a Junta de Facultad junto con acciones de mejora. Si bien la información procedente de estas encuestas internas no es objeto de las Memorias de seguimiento del Título, no cabe duda de que (habida cuenta de la baja participación de las encuestas gestionadas desde Rectorado a través del programa *Docentia*), su contenido ayuda notablemente a conocer el estado real de la Titulación, sus puntos fuertes y sus debilidades, una información que es indispensable para diseñar acciones de mejora efectivas.

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

A partir de este Curso 2011-12, los coordinadores de titulaciones (de acuerdo con una nueva disposición del Rectorado) han asumido competencias en la gestión del *Practicum*. Una de sus principales tareas la redacción de una Normativa interna específica. Esta normativa (aprobada ya el 14 de diciembre de 2011) contiene las directrices básicas relacionadas con la definición, elaboración, tutela, presentación, evaluación y gestión administrativa del *Practicum* en el Grado en Información y Documentación. Su contenido se completa con las demás reglamentaciones de la

Universidad Complutense de Madrid, que estén en vigor y que se refieran, entre otras, al sistema de evaluación, al reconocimiento y transferencia de créditos, y a la movilidad de estudiantes.

Las Prácticas externas están consideradas como una asignatura más del plan de estudios del título oficial de Grado. Los alumnos de esta titulación, siempre y obligatoriamente en el 4º Curso, deberán desarrollar una cantidad de horas de trabajo práctico (un mínimo de 150, o un máximo de 200 con acuerdo del centro) en instituciones o empresas donde puedan realizar tareas relacionadas directamente con los conocimientos teóricos adquiridos en las clases. Dichos centros serán aquellos con los que la Facultad de Ciencias de la Documentación tenga establecido un convenio para tal fin, o centros de la propia Universidad que puntualmente deseen participar en este proyecto. Estas prácticas permitirán al estudiante aplicar de forma integrada los contenidos formativos recibidos y las competencias y habilidades adquiridas, asociadas al título de Grado en Información y Documentación.

Listado por orden alfabético de instituciones con las que existían convenios de colaboración en el curso 2013/14 para que los alumnos efectúen las prácticas profesionales en sus archivos, bibliotecas o centros de información y documentación, según corresponda. Son 80 centros, lo que indica la amplia oferta de la que los alumnos disponen para realizar sus prácticas curriculares

1. Amnistía Internacional
2. Archivo de la Universidad Complutense de Madrid
3. Ayuntamiento de Arganda
4. Ayuntamiento de Chinchón
5. Ayuntamiento de la Roda (Albacete)
6. Asociación de Maestros y Alumnos Solidarios (Grupo 2013. Libros Libres)
7. Asociación del Instituto de Estudios del Antiguo Egipto
8. CEIP Alejandro Rubio (Guadalix de la Sierra)
9. CEIP Claudio Moyano (Madrid)
10. CEIP Las Cigüeñas (Rivas)
11. CEIP Rufino Blanco (Madrid)
12. CEIP San Roque (Villaverde)
13. Biblioteca “Francisco de Zabálburu” (fondo antiguo)
14. Biblioteca Histórica Marqués de Valdecilla (UCM)
15. Biblioteca Nacional de España
16. Biblioteca Nacional de España (Proyectos de Investigación)
17. Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid
18. Cadena Ser
19. Centro de enseñanza superior (San Pablo CEU)
20. Centro de Estudios Judiciales de la Administración de Justicia
21. Centro de Información y Documentación Africana (CIDAF)
22. Centro de investigación para la paz (FUHEM)
23. Círculo de Bellas Artes
24. Colegio Estudio
25. Comisiones Obreras
26. Consejería de Educación, Cultura y Deporte de Castilla-La Mancha
27. Consejo de Universidades
28. Diario ABC
29. Diario El Mundo
30. Diario El País /Ediciones El País

31. Diario La Razón
32. Doc 6
33. Ediciones GPS Madrid, SL
34. Escuela de Diplomática (Ministerio Asuntos Exteriores)
35. Escuela Oficial de Idiomas de San Sebastián de los Reyes
36. Escuela Universitaria “Cardenal Cisneros”. Biblioteca
37. Everis Spain
38. Facultad de Geológicas (UCM) Biblioteca
39. Facultad de Veterinaria (UCM) Museo
40. FAPE- Federación de Asociaciones de la Prensa de España / Asociación de Prensa de Madrid (APM)
41. FEDROM-Federación de Asociaciones de Rumanos en España
42. Federación Vallecas Todo Cultura
43. Fundación 1 de Mayo
44. Fundación de Cultura Islámica
45. Fundación de los Ferrocarriles Españoles - Archivo
46. Fundación Félix Rodríguez de la Fuente
47. Fundación Salvador Seguí
48. Fundación Isaac Albéniz
49. Fundación Jacinto e Inocencio Guerrero
50. Fundación Juan March
51. Fundación “Miguel Aguiló”
52. Fundación Universitaria San Pablo CEU
53. Grupo Editorial Zeta
54. IES Al-Satt (Algete)
55. IES Beatriz Galindo (Madrid)
56. Imagina –T Europa Sigma Dos
57. IES AL-SATT
58. Instituto de Historia y Cultura Militar
59. Instituto de Investigaciones Feministas (UCM)
60. Instituto Geológico y Minero. Biblioteca
61. Instituto Geográfico Nacional (IGN)
62. Instituto Jaime Ferrán
63. Instituto José Saramago
64. Librería Anticuario Bellver
65. Médicos del Mundo
66. Ministerio de Cultura (Archivos del Estado)
67. Ministerio de Fomento
68. Ministerio de Hacienda (Archivo)
69. Museo Nacional de Artes Decorativas
70. Museos Estatales – Ministerio de Cultura (Bibliotecas: Museo del Romanticismo, Museo Arqueológico Nacional, Museo de América, Museo Cerralbo, Museo del Traje, Museo Altamira (Santillana del Mar), Museo Nacional de Arte Romano de Mérida. Archivo Museo del Romanticismo)
71. Museo de Veterinaria de la UCM
72. Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)
73. Real Sociedad Española de Historia Natural (RSEHN)
74. RTVE
75. Santillana Educación
76. SEDIC (Sociedad Española de Documentación e Información Científica)

77. Sociedad Nuclear Española
78. Universidad Complutense de Madrid – Archivo
79. United Research Services España, SL
80. Vicerrectorado de Extensión universitaria (UCM)

Al inicio de cada Curso académico se actualiza el listado de empresas y otras entidades con las que la Facultad tiene firmados convenios para la realización de las prácticas curriculares, y hacia principios del primer cuatrimestre se convocó una reunión informativa sobre las Prácticas, el 31 de octubre de 2013, en horario tanto de mañana como de tarde, para que los estudiantes conozcan el mecanismo de funcionamiento del mismo, dirigida a los estudiantes de 3º y 4º de Grado a dos reuniones informativas (mañana y tarde), versó sobre la elaboración de los Trabajos de Fin de Grado, el desarrollo de las Prácticas externas y la solicitud de becas Erasmus y Séneca durante el curso académico 2013-2014. La información fue proporcionada por los profesores Inmaculada Velloso González, José Luis Gonzalo Sánchez-Molero y Esther Burgos Bordonau, respectivamente Vicedecana de Estudiantes, Coordinador del Grado y Delegada del Decano para la Oficina Erasmus en esta Facultad.

Los responsables de la implantación y seguimiento de dichos procedimientos:

En la gestión de las prácticas se distinguen dos aspectos: el administrativo y el académico. En el primero, la responsabilidad de la gestión administrativa corresponde al vicedecanato de Estudiantes y a la Coordinación de Grado, en colaboración con la Comisión de Prácticas; en el segundo, la responsabilidad de la organización académica corresponde a la Comisión de Prácticas y a los profesores-tutores. Todo ello, de acuerdo con la siguiente asignación de responsabilidades: Corresponde al vicedecanato de Estudiantes la gestión administrativa de los convenios de colaboración con los centros, instituciones o empresas donde los estudiantes desarrollen sus prácticas, así como las relaciones con el COIE (UCM). Corresponde a la Coordinación del Grado proporcionar toda la información previa al proceso de matriculación de los estudiantes, supervisar la solicitud de los Centros por los estudiantes, gestionando la aceptación de estas solicitudes en los mismos, y recibir las solicitudes de reconocimiento de prácticas. Posteriormente, y en los plazos previstos, debe trasladar dicha información a la Comisión de Prácticas para poder realizar su labor académica. Asimismo, le corresponde asegurarse de que los procesos de adjudicación de tutores y prácticas se desarrollen conforme a lo previsto en la memoria de verificación de la Titulación y de las regulaciones que establezca la UCM y los Centros correspondientes. Por último, de acuerdo con la normativa general de la UCM sobre las Prácticas, la Coordinación del Grado garantizará que la asignación de centros y de tutores, los plazos de entrega de las memorias, y cualquier otro aspecto relacionado con estas prácticas y su reconocimiento se desarrolle conforme a lo establecido en las citadas reglamentaciones y en la memoria de verificación.

Corresponde a la Comisión de Prácticas supervisar todo lo relacionado con la orientación y el seguimiento de las prácticas de los estudiantes en los centros seleccionados, teniendo entre sus funciones la elaboración de un plan de prácticas (que debe ser sometido a la aprobación de la Junta de La Facultad), la asignación de los profesores-tutores a cada estudiante, la gestión de los cambios en la asignación de los mismos (a solicitud del estudiante o del profesor-tutor), la supervisión de las condiciones en que las prácticas se desarrollen en los centros con convenio, la definición de los criterios de evaluación, las reclamaciones a las calificaciones

obtenidas, el reconocimiento de las Prácticas Curriculares y cualquier otra actividad que tengan relación con las funciones anteriores.

Corresponde al profesor-tutor la supervisión, orientación y evaluación de las prácticas del estudiante en el centro seleccionado. Entre sus funciones están: Responsabilizarse (en su caso) de un grupo de alumnos de prácticas explicándoles individualmente el plan de prácticas y el seguimiento que se va a realizar; mantener contacto constante con los alumnos para poder analizar detalladamente el proceso de las prácticas y orientarles en los aspectos que necesite; visitar el centro para realizar un seguimiento del trabajo del estudiante y supervisar las características del trabajo que debe realizar; transmitir a los alumnos las pautas para la elaboración de la Memoria de Practicum; evaluar las prácticas teniendo en cuenta la Memoria, así como las valoraciones del centro y la comunicación mantenida con el tutor por el estudiante. Y, por último, valorar los centros de prácticas, emitiendo un informe en caso de que se aprecie que algún centro no resulta adecuado para la realización del Practicum.

Desarrollo de las prácticas.

Los alumnos del 4º Grado deberán matricularse en la asignatura de Practicum, aun cuando vayan a solicitar el reconocimiento de las prácticas.

De acuerdo con la Memoria verificada deberán desarrollar una cantidad de horas de trabajo práctico (un mínimo de 150, o un máximo de 200 con acuerdo del Centro) en un centro, institución o empresa donde puedan realizar tareas relacionadas directamente con los conocimientos teóricos adquiridos en las clases.

Dichos centros serán aquellos que tengan un convenio específico para tal fin con la Facultad de Ciencias de la Documentación, o de la Universidad Complutense que puntualmente deseen participar en este proyecto. En cualquier caso, los centros de prácticas deberán reunir los siguientes requisitos:

- Estar relacionados total o parcialmente con el ámbito archivístico, biblioteconómico o documental.
- Tener alguna dependencia o departamento donde se realicen tareas relacionadas con el mundo de la documentación.
- Contar con algún profesional de estos ámbitos que pueda realizar un seguimiento de las prácticas del alumno.

Los estudiantes que en el último curso se encuentren en un programa de intercambio tendrán derecho a la asignación de un Centro para realizar las PGID en similares condiciones al resto de estudiantes. La evaluación de dichas prácticas se ajustará a las normas descritas en este documento. Los estudiantes matriculados en la Universidad Complutense de Madrid que se encuentren en un programa de intercambio podrán proponer la realización del Practicum durante el primer mes de su estancia en otro Centro. Este proyecto será aprobado por la Comisión de Prácticas que, además, deberá asignar un profesor-tutor.

Al inicio del Curso Académico el Coordinador de Grado proporcionará, al menos, la siguiente información relacionada con el Practicum, accesible preferentemente en la web de la Facultad:

- Normativa.
- Listado de Centros con los que se han suscrito convenios, en vigor.
- Formulario de solicitud de Centros.

- Formulario de reconocimiento de prácticas.
- Plazos de solicitudes de Centros y de Reconocimientos.
- Un correo electrónico de contacto para dudas y sugerencias.

Los estudiantes, en los plazos prefijados, deberán entregar en la Secretaría de alumnos su solicitud de Practicum, indicando sus preferencias en la proposición de los distintos Centros con los que exista convenio específico en vigor. Estas preferencias serán tenidas en cuenta en la medida de lo posible, en función de las plazas ofertadas por los centros.

No se tendrán en cuenta las solicitudes en las que figure un solo centro, o el mismo en distintas opciones. La gestión de la aceptación de los alumnos por los Centros será realizada por el Coordinador de Grado, quien informará puntualmente a los mismos de los resultados de sus gestiones. En caso de coincidencia y número de plazas limitadas, la asignación de los estudiantes a determinados Centros se hará por orden de entrega de la solicitud.

Orientación y seguimiento

Como ya se ha indicado, el desarrollo de las Prácticas debe ser supervisado y orientado por un profesor-tutor. Este tutor se le asignará al alumno por la Comisión de Prácticas.

Para ello, con anterioridad, los Departamentos con docencia asignada en el Grado en Información y Documentación deberán aprobar un listado de profesores-tutores entre sus docentes adscritos a la Facultad de Ciencias de la Documentación.

En la asignación a los estudiantes de un Tutor la Comisión deberá garantizar que el perfil de dicho profesor-tutor esté relacionado con el tipo de centro en el que ha de desarrollar las prácticas el alumno.

El listado de las adjudicaciones definitivas de profesores-tutores se expondrá en el tablón de anuncios de la Facultad y se publicará en el sitio correspondiente de su página web.

Frente a esta resolución de la Comisión de Prácticas el estudiante podrá recurrir en un plazo de siete días hábiles ante la Comisión de Planificación Docente de la Junta de Facultad.

Son funciones del profesor tutor las establecidas en el punto 3 de esta Normativa.

Los estudiantes o el profesor-tutor podrán solicitar un cambio en la asignación respectiva, resolviendo al respecto la Comisión de Prácticas. El estudiante que quiera realizar un cambio de tutor deberá solicitarlo a la Comisión de Prácticas por escrito, de manera motivada, en el plazo de quince días a contar desde la fecha de la difusión del listado definitivo. La citada Comisión resolverá sobre la petición de cambio en un plazo de quince días procediendo, en su caso, a la asignación de un nuevo profesor-tutor, tomando en consideración las opiniones de los interesados. La asignación de un profesor-tutor tiene sólo validez en el curso académico en el que se encuentra matriculado el estudiante.

Sistemas de Evaluación

Al finalizar el período de Prácticas en el Centro seleccionado, los estudiantes deberán elaborar una Memoria que refleje el trabajo realizado y los resultados obtenidos. Dicha Memoria constituirá uno de los criterios para la evaluación de las Prácticas Curriculares.

La evaluación final de las prácticas consistirá en el análisis de los siguientes aspectos:

Valoración de la Memoria que deberá reflejar en una extensión mínima de 15 folios, los siguientes apartados:

- Descripción de las características del centro
- Descripción y análisis del trabajo realizado
- La planificación de la mejora de un servicio de ese centro
- Reflexión sobre la relación entre la teoría y la práctica
- Conclusiones.

Informe de los responsables del centro en modelo normalizado que se entregará a los distintos profesores-tutores.

La valoración del profesor-tutor deberá tener, además, en cuenta: la asistencia e integración del alumno en el centro, la responsabilidad en el trabajo realizado, la participación en las reuniones o comunicaciones establecidas por el tutor y el informe de los responsables del centro en modelo normalizado que se entregará a los distintos profesores-tutores

La entrega de las memorias a los tutores se podrá realizar en cualquier momento, una vez realizadas las prácticas. La Comisión de Prácticas hará pública la fecha límite de recepción de las memorias.

La calificación final se otorgará según el sistema establecido en el artículo 5 del R.D. 1125/2003, o la normativa que en el futuro pudiera reemplazarla.

Tras revisar la nota con los tutores de la Facultad, los estudiantes podrán recurrir su calificación final ante la Comisión de Reclamaciones del Departamento correspondiente en el plazo de quince días hábiles desde la fecha fijada al efecto para la convocatoria correspondiente en el calendario académico oficial de la Universidad Complutense de Madrid.

La Comisión de Reclamaciones solicitará informe sobre el recurso al profesor -tutor, y resolverá en el plazo máximo de un mes desde la presentación del mismo por el estudiante.

La citada Comisión notificará la resolución del recurso al estudiante y dará traslado de la misma a la Secretaría de la Facultad. Contra la resolución de las Comisiones de Reclamaciones se podrá interponer recurso de alzada ante el Rector/a de la Universidad.

La Comisión de Prácticas de la Facultad emitirá anualmente un informe sobre las reclamaciones recibidas (si las hubiera), que hará llegar a la Comisión de Calidad.

Reconocimiento de Prácticas curriculares.

En aquellos casos de alumnos que hayan trabajado o trabajen en centros relacionados con la Documentación, éstos pueden solicitar el reconocimiento de las Prácticas Curriculares, siempre que las citadas prácticas o trabajos reúnan las siguientes condiciones:

- Que el trabajo realizado responda a los perfiles profesionales de nuestros estudiantes.
- Que las funciones que se hayan desempeñado supongan una aplicación de alguno de los ámbitos sobre los que se ha recibido formación teórica (atención de usuarios, tratamiento de los documentos, introducción de datos en sistemas automatizados de gestión documental, elaboración de instrumentos de difusión, organización de fondos, etc.).
- Que la solicitud se realice una vez que se haya matriculado la asignatura.
- Que la solicitud se realice cuando exista una experiencia laboral de al menos un año. En periodos inferiores la Comisión estudiará caso por caso.
- Que el alumno disponga de una certificación detallada del centro donde haya trabajado.
- La documentación requerida para el reconocimiento de las Prácticas Curriculares se entrega al Coordinador de Grado antes de finalizar el primer semestre, siendo este plazo inamovible y considerándose no presentado al alumno que no lo respete. El Coordinador dará traslado de las solicitudes a la Comisión de Prácticas.
- La Comisión de Prácticas analiza después las solicitudes e informará al Coordinador, quien comunicará a los interesados si procede o no el reconocimiento. En caso de que proceda, la Comisión le asignará un profesor-tutor.

Los alumnos a los que les sea reconocida su estancia en prácticas deberán realizar también una memoria con el esquema y extensión señalada en el punto 6 de esta normativa. La evaluación de estos alumnos se realizará únicamente en base a esta memoria.

La normativa de las Prácticas está disponible en la web de la Facultad: <http://documentacion.ucm.es/normativa-practicum>

Se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

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

Para la gestión de la movilidad de los estudiantes se creó en esta Facultad una Oficina Erasmus, para cuya coordinación se nombró a la profesora Esther Burgos Bordonau, el 21 de diciembre de 2011. Desde esta Oficina se coordinan, tanto las solicitudes de becas Erasmus, como las becas de movilidad SICUE y Séneca. Este número de alumnos en los programas de movilidad parece adecuado con relación al número total de estudiantes. La información sobre cada convocatoria y requisitos se proporciona a través del enlace URL en la web de la Facultad: <https://www.ucm.es/convocatoria-erasmus>

Se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

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).

En este análisis se considera relevante el hecho de que los datos aportados a través de las encuestas de satisfacción están avalados por una participación del alumnado muy elevada (22,52% en 2012-13 y 13,90 en el curso 2013-14, es decir, una de las más altas

de toda la Universidad, por lo que se considera relevante la información aportada. Y es que desde la Coordinación de esta titulación se ha promovido la participación en este tipo de encuestas como un elemento indispensable para mejorar la calidad de la misma. En el curso 2012-13 la participación fue mayor, pues respondieron al cuestionario 38 estudiantes de un total de 54.

Para su análisis se ha partido de dos criterios básicos:

1. La comparación con los datos aportados en la encuesta de satisfacción de los alumnos entre el curso 2013-14 y los dos cursos anteriores 2011-2012 y 2012-13, así se podrá ver la evaluación en la apreciación de los diferentes *ítems* del cuestionario.
2. La distinción entre dos medias, al no existir ningún ítem inferior a 5 (las medias son sobre 10), se ha considerado que los calificados con menos de 6 deben ser objeto de mejora y de un especial seguimiento, mientras que los superiores a esta media cumplen con los objetivos de calidad previstos para la titulación.

Para su análisis se ha partido de dos criterios básicos. 1: la comparación con los datos aportados en la encuesta de satisfacción del curso 2013-14 en comparación con las de los anteriores de 2011-2012 y 2012-13, así se podrá ver la evaluación en la apreciación de los diferentes *ítems* del cuestionario; y 2: la distinción entre dos medias, al no existir ningún ítem inferior a 5 (las medias son sobre 10), se ha considerado que los calificados con menos de 6 deben ser objeto de mejora y de un especial seguimiento, mientras que los superiores a esta media cumplen con los objetivos de calidad previstos para la titulación.

Sobre la participación. En el curso 2011-12 la participación en la encuesta fue muy alta, contestaron a su cuestionario 133 estudiantes del Grado, un 40,43%, de nuevo uno de los porcentajes más altos de la Universidad Complutense. En el curso 2012-13 la participación fue menor, respondieron al cuestionario 77 estudiantes y la participación descendió, en consecuencia, al 22,52%. Aun siendo superior al 20% (porcentaje considerado como el mínimo para ser relevante), este descenso estuvo motivado en gran parte por la idea generalizada entre los encuestados que las respuestas proporcionadas en el curso anterior seguían siendo válidas. En este curso 2013-14 la participación descendió de nuevo al 13,90%, y consideramos que es de nuevo por el mismo motivo. La reiteración de encuestas al alumnado (Satisfacción, Docencia y del SIGC del Centro) propicia una menor participación. La participación de los profesores, en cambio, aunque sigue siendo alta, parece sufrir de la misma “apatía”. En el 2012-13 hubo una participación del 64,15%, pero en el 2013-14 ha descendido al 44,64. En ambos casos, no obstante, se reitera que la participación en las encuestas de satisfacción desde esta Facultad es muy alta en comparación con el resto de titulaciones de la UCM.

Descritos los porcentajes y la evolución de los datos entre ambas encuestas pasamos a su análisis. Los *ítems* que revelan una mejor valoración por parte de los estudiantes son los siguientes (se citan los porcentajes según su obtención por orden cronológico, 2012, 2013 y 2014 para comprobar si ha habido descensos o ascensos en la apreciación). Su análisis se iniciará con aquellos criterios donde la mejora es clara y notable, y se terminará con aquellos en los que no se ha apreciado mejora según los cuestionarios de satisfacción del alumnado.

Entre los criterios mejorados:

- Nivel de cumplimiento del horario de las clases diarias: 7,98 – 8,55 – 8,59. En las tres encuestas se pone de manifiesto el bajo nivel del absentismo del profesorado. Tal situación está relacionada con la aplicación de un sistema de control al respecto. En las aulas se deposita cada día una hoja de firmas, que los docentes deben cumplimentar. Estas firmas son recogidas en el Negociado de Coordinación y volcadas a un listado por departamentos, que se remite a la vicedecana de Calidad y a los directores de los departamentos, para que averigüen los motivos de la ausencia, si estaba justificada, y velen por la recuperación de las clases. Asimismo, para facilitar dichas recuperaciones, en los horarios de 1º, 2º y 3º de Grado tanto en el curso 2012-13, como en el 2013-14, se habilitaron en estos dos últimos cursos franjas horarias específicas, libres de docencia, para trasladar a ellas las clases de recuperación sin interferir con los horarios de otras asignaturas del mismo curso.
- Satisfacción con las Prácticas y con la Movilidad. En los tres *ítems* del cuestionario al respecto se percibe una clara mejoría en la valoración de los estudiantes. En el curso 2011-12 la valoración era baja, satisfacción con el Prácticum (6,17), Satisfacción con la movilidad (4) y Satisfacción con las prácticas externas o pre-profesionales (5,85); en el Curso 2012/13, en cambio, los tres *ítems* reflejan una valoración muy superior. Respectivamente es de 7,14, 7,38 y 7,24. La mejora parece evidente. En el Curso 2013-14, objeto de esta Memoria, la valoración ha sido de 7,10, 6 y 5,83. Con respecto a las prácticas propias de la Titulación la valoración se ha mantenido prácticamente igual, pero ha descendido claramente con respecto a la movilidad Erasmus y las prácticas externas, gestionadas por el COIE. En nuestra opinión, esta menor valoración se debe a las circunstancias derivadas de la menor retribución de las mismas. Las becas Erasmus se vieron constreñidas en su dotación económica en los presupuestos del Ministerio, y la crisis ha reducido la remuneración que las empresas ofertan como prácticas externas, que gestiona el COIE de la UCM.
- Grado de utilidad del Campus Virtual. Se trata de una herramienta fundamental para la docencia de acuerdo con los nuevos criterios del EEES. La mayor parte de las asignaturas están virtualizadas, pero esto no es suficiente como criterio de calidad. La pregunta es si la información proporcionada a través del Campus Virtual es útil para los alumnos. En el Curso 2011/12 la satisfacción era alta (un 7,78), esta valoración se incrementó de manera notable hasta el 8,42 en el Curso siguiente, y en el 2013-14, objeto de esta Memoria, la valoración es prácticamente igual, un 8,39.
- Satisfacción con los contenidos de las asignaturas. Se han incluido en este criterio cuatro *ítems*: Los contenidos de las asignaturas están organizados; la formación recibida está en relación con las competencias; la Metodología docente del profesorado; y el Cumplimiento de los programas de las asignaturas. A este respecto, en el curso 2011/12 la valoración de los estudiantes era la siguiente de manera respectiva al orden citado: 6,70; 6,44, 6,40 y 7,14. Estos porcentajes debían ser mejorados. Así ha sido según las encuestas del Cursos 2012/13, donde los porcentajes de los tres ítems han subido: 7,45; 7,31, 7,18 y 7,46. Y en el Curso 2013-14 la valoración ha sido 7,24, 7,43 y 7,98 en cada uno de los ítems citados. La valoración ha de ser positiva, no solo por la tendencia gradual al respecto, en la que se observa un incremento en la mejora constante de la valoración de los estudiantes, como por alguno de los niveles alcanzados, cercanos al 8, como es en el caso de la valoración del cumplimiento de los programas.

- Satisfacción con la Titulación y su Coordinación. Se trata de dos ítems de carácter global, que resumen la valoración del estudiante con respecto a la docencia y la gestión de la misma. En el curso 2011/12 los porcentajes eran los siguientes, un 6,20 sobre el primero y un 5,77 sobre el segundo. En el curso 2012/13 la valoración se ha incrementado de manera respectiva al 7,38 y al 7,22. En el Curso 2013-14 ha sido del 7,66 y del 6,98, manteniéndose la tendencia anterior.
- Los criterios de calificación, distribución de las tareas a lo largo del curso y la notificación de las calificaciones. Era uno de los criterios a mejorar en la anterior Memoria de seguimiento. Se ha logrado en el curso 2013-14. Son tres *ítems* donde se refleja una valoración a mejorar. En el curso anterior se daban los siguientes porcentajes: 5,89, 5,64 y 5,89. En el curso siguiente (2012/13) hubo una mejora leve. La valoración fue la siguiente: 6,96, 6,52 y 6,97. En el curso 2013-14 la valoración respectiva ha sido: 7,24, 6,89 y 7,39. Ha habido, por tanto una mejora en la valoración, pero todavía existe un ligero desnivel con la valoración de los criterios arriba analizados. Como regla general debería tenderse a homogeneizar estas valoraciones hacia el 7,25.
- Instalaciones y servicio de Biblioteca. Era uno de los criterios a mejorar en la anterior Memoria de seguimiento. En los cuestionarios de satisfacción del alumnado elaborados por el vicerrectorado de Calidad tres *ítems* recogen las opiniones al respecto. En 2011/12 sobre las aulas la valoración era baja, un 5,69; sobre las aulas de informática, un 5,63 y sobre la biblioteca, un 7,75. Este último servicio o instalación es el que mejor valoración ha obtenido, con respecto a las aulas. En el Curso 2012/13 se incrementó al 8,20 (una de las más altas del cuestionario), pero las referidas a las aulas y a las aulas de informática experimentaron solo una leve mejoría: 6,58 y 6,73. En el curso 2013-14 las opiniones sobre estos criterios han tenido respectivamente estas valoraciones: 7,52, 7,46 y 7,98. En consecuencia, ha habido una mejora en estos servicios.
- Nivel de solapamiento entre los contenidos de las asignaturas. Era uno de los criterios a mejorar en la anterior Memoria de seguimiento. Este elemento es de especial interés para esta Coordinación, pues es uno de las quejas que más se reciben a través de las encuestas del Sistema Interno de Garantía de Calidad. Se trata de una información que se está recopilando para proceder a modificaciones sustanciales en las asignaturas o en los programas de las mismas, una vez que se verifique de manera definitiva. En el 2011/12 la valoración era de un 5,94, en el curso siguiente la valoración ha mejorado muy poco, 6,49. En el curso 2013-14 la valoración es de un 7,96. Parece, de nuevo, existir una importante mejora a este respecto. La información de las encuestas o la creación de comisiones de coordinación en el curso 2013/14 pueden ayudar a comprender la mejora de estas valoraciones, pero desde un punto de vista estratégico parece más coherente solucionar los solapamientos con la desaparición de asignaturas y la creación de otras nuevas.

Entre los criterios a mejorar:

- Información sobre la titulación y sistema de quejas y sugerencias. Eran dos ítems con baja valoración en los anteriores cuestionarios de satisfacción. En el 2011/12, sobre la página web la valoración era del 6,87 y sobre los canales del sistema de quejas del 5,57. En el curso siguiente la valoración mejoró, en especial por la adopción de una nueva página web y por la homogeneización de

contenidos impulsadas desde el Vicerrectorado de Calidad de la UCM. Al primer ítem la valoración ha sido del 6,75, muy parecida al año anterior, y con respecto al segundo, de un 6,96. En el Curso 2013-14 la valoración sobre la información disponible en la web del Centro se ha incrementado con una valoración del 7,43, y sobre el sistema de quejas y sugerencias la valoración ha sido del 7,09. La mejora en la valoración es tan leve, que se considera debe ser un criterio a mejorar.

- Nivel de cumplimiento del horario de tutorías: 6,28 – 7,09 – 6,84. Era necesario mejorar este porcentaje, y no se ha logrado. No obstante, sobre esta cuestión la perspectiva es muy diferente según sea el estudiante o el profesor quien conteste. Para el profesorado las tutorías no son suficientemente aprovechadas por los estudiantes.

Por último, debe reseñarse que no hay ninguna valoración inferior al 5 en las encuestas de satisfacción del curso 2013/14, pero el objetivo es mantenerse por encima de esta valoración e incrementar la misma hasta el 7,25, incentivando de manera paralela participación del alumnado en dichos cuestionarios.

Se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

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

Con respecto al Grado, no existe información todavía, y se recuerda que no procede este análisis ya que según lo establecido en el SGIC se analizará dos años después de que salgan los primeros graduados. El órgano interesado en hacer estos estudios es el Consejo Social de la Universidad.

No obstante, en el curso 2014/15 ya se ha habilitado un *Sistema de Información sobre Empleo* (SISE). Este Servicio está destinado a los estudiantes graduados de la Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación, Licenciatura en Documentación, Grado en Información y Documentación, Másteres en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos y Doctorado en Documentación. El objetivo es disponer de una lista de correos que funcione como una "bolsa de empleo", que recibirá información sobre ofertas de prácticas y becas remuneradas, o de empleo, que llegan periódicamente a la Facultad, y que están destinadas únicamente a titulados. El formulario de inscripción se encuentra accesible en el enlace: <https://documentacion.ucm.es/servicio-de-informacion-sobre-empleo> Asimismo, esta lista permitirá la realización de encuestas *on line* a los inscritos en la misma, egresados de la Titulación de Grado, método que se ha escogido para conocer la evolución de su inserción en el mercado laboral.

Se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

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

Desde el curso 2009-2010 la Comisión de Calidad de esta Facultad procedió a renovar el sistema de reclamaciones y sugerencias. Las principales iniciativas a este respecto estuvieron enfocadas a la creación de un espacio virtual, que tiene como objetivo recoger

las quejas y sugerencias de mejora de los estudiantes, profesores, investigadores y personal de administración y servicios de nuestra facultad, siempre que se refieran a la docencia, a los servicios administrativos, a la biblioteca, al mantenimiento o a cualquier otro servicio del Centro. A finales del curso 2011/12 se procedió a situar en un lugar visible, accesible y preferencial en la web del título el enlace a este sistema de quejas y reclamaciones, siguiendo la recomendación de la ACAP. Durante el curso 2013-14 se procedió desde la Comisión de Calidad a una simplificación y formalización de los canales para la presentación de sugerencias y quejas, estableciéndose un protocolo de actuación que definiera el procedimiento ante una queja o reclamación de modo que éstas puedan catalogarse, hecho imprescindible para poder tipificarlas y que aporten la información necesaria para la mejora del título. Este procedimiento está disponible en la web (<http://documentacion.ucm.es/estudios/2015-16/grado-informacionydocumentacion-estudios-sgc>)

Se ha advertido, no obstante, que ante esta simplificación los alumnos no suelen usar ya el procedimiento electrónico para remitir quejas y sugerencias, prefiriendo la presentación de las mismas por medio del registro de la Facultad.

A continuación se resume el procedimiento de gestión de las quejas. Las reclamaciones son formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se debe concretar con suficiente claridad los hechos que originan la queja, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad de la Titulación. El escrito se presenta con libertad de forma, si bien existe un formulario que se puede recoger en la Secretaría de Alumnos o bajárselo de la página web de la facultad. Los interesados pueden recabar de la Comisión de Calidad de la Titulación dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación. La Comisión de Calidad de la Titulación efectúa el registro de todas las reclamaciones y envía el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, la Comisión de Calidad dispone de un registro propio, no integrado en el sistema general de registros de la Universidad Complutense. Dicho registro tiene carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad derivadas de las reclamaciones y sugerencias no tienen la consideración de actos administrativos y no son objeto de recurso alguno; tampoco son jurídicamente vinculantes y no modifican por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad. Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de revisión y mejora en el plan de estudios. Esta información se remite a la Junta de Centro que adopta las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

Se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

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.

No aplicable.

En cambio, Sí. En el Informe de seguimiento de la ACAP (2012) se planteaban las siguientes advertencias:

- “No se ha encontrado información al número mínimo y máximo de créditos por tipo de matrícula en el apartado de Descripción del título”. Ya se proporciona esta información a través de la dirección URL en la web de la Facultad
- “No se ha encontrado información respecto a la oferta de plazas”. Ya se proporciona esta información a través de la dirección URL en la web de la Facultad.
- “No hay evidencias de un funcionamiento efectivo de los mecanismos de coordinación docente así como de los que permiten la interrelación entre las distintas comisiones. Además, dadas las funciones asignadas al coordinador de grado es preciso clarificar el apoyo que recibe de las distintas comisiones y subcomisiones para poder realizarlas.” Véase el apartado 3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

En dicho Informe de seguimiento (2012) se planteaban varias recomendaciones. Se han atendido todas aquellas que estaban relacionadas en su mayoría con el acceso a la información en la web. Esto ha sido posible porque en el curso 2012-13, desde los vicerrectorados competentes, se aprobó y desarrolló una nueva estructura homogénea de las webs de las diferentes facultades, de acuerdo con los criterios de la ACAP.

De una manera más diferenciada ya se ha atendido a la siguiente recomendación: “En lo que se refiere a la participación en las encuestas de satisfacción de los diferentes colectivos implicados en la implantación del título y tal y como el propio autoinforme explícita, los niveles de participación son escasos, lo que impide llegar a conclusiones. Se recomienda incentivar la participación así como, tal y como está previsto, extender las encuestas de satisfacción al personal de Administración y Servicios”. Como ya se ha indicado, las tasas de participación del alumnado y del profesorado han sido en los dos últimos cursos de las más altas de la Universidad Complutense, y en 2012-13 el vicerrectorado de Calidad realizó la primera encuesta de satisfacción del personal de Administración y Servicios. Por ejemplo, en el curso 2011-12 la participación en la encuesta por los estudiantes fue muy alta, contestaron a su cuestionario 133 estudiantes del Grado, un 40,43%, de nuevo uno de los porcentajes más altos de la Universidad Complutense. Y en el curso 2012-13 la participación aunque menor, respondieron al cuestionario 77 estudiantes y la participación descendió, en consecuencia, al 22,52%, pero esta es superior al 20% (porcentaje considerado como el mínimo para ser relevante). La satisfacción de los profesores es alta, 8,26. El curso anterior fue del 8,44, con una participación del 64,15% (en ambos casos muy alta en comparación con el resto de titulaciones de la UCM). Esto se ha logrado gracias a una “campaña” informativa desde la Coordinación animando a la participación en estas encuestas tanto al alumnado como al profesorado.

Sobre el cumplimiento de una recomendación (“Se estima conveniente que las recomendaciones realizadas por ANECA relativas a los sistemas de evaluación de las diferentes asignaturas se pongan en marcha”), esta se resolvió en curso 2013-14, al encomendarse el desarrollo de las mismas a la comisiones de coordinación de asignaturas creadas al efecto a inicios del citado curso académico.

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.

Sí. En el Informe de seguimiento del Vicerrectorado de Calidad para el curso 2012-13 se planteaban las siguientes advertencias recomendaciones:

En el criterio 1, se recomendaba publicar algunos aspectos relativos a la Descripción del Título, Admisión de Alumnos y Personal Académico. Ya figuran los mismos en <http://documentacion.ucm.es/estudios/2014-15/grado-informacionydocumentacion-estudios> En el mismo criterio se recomendaba modificar la estructura de la web para facilitar el acceso de los estudiantes. Ya se ha hecho. También se recomendaba actualizar la información. Así se ha hecho.

En el criterio 2 se recomendaba realizar una reflexión sobre el sistema de garantía de calidad. Se incluye dicha reflexión en esta Memoria.

En el subcriterio 2 se recomendaba realizar un mínimo análisis correlacional de algunos indicadores. Se incluye dicho análisis en esta Memoria.

En el subcriterio 3 no se ha realizado un análisis de la encuesta realizada por el PAS. Se considera que refieren a cuestiones ajenas a la Titulación del Grado.

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

No aplicable. La Junta de Centro como las comisiones de Calidad y de Planificación han hecho suyas las recomendaciones y advertencias emitidas por la ANECA, la ACAP o la Comisión de Calidad de la UCM en los anteriores informes. Se recuerdan, no obstante, las mejoras que de tales disposiciones emanaron:

- Equipamiento de un aula nueva de informática con 50 puestos.
- Desarrollo de una nueva normativa referida al Trabajo de Fin de Grado. Aprobada por Comisión de Planificación Docente el 25/01/2013 y por Junta de Facultad el 22/02/13.
- Mejoras en el sistema de actividades formativas del Grado (talleres, seminarios, visitas y conferencias que se organizan en los dos semestres). La información sobre las mismas se publica en la web de la Facultad. Información disponible actualmente en la dirección URL: <http://documentacion.ucm.es/actividades-formativas-2>
- Actualización por la Comisión de Calidad de los contenidos de las encuestas del *Sistema Interno de Garantía de Calidad* (SIGC) así como de herramientas informáticas para conocer la satisfacción de los alumnos de Grado con las asignaturas diseñadas para el mismo.
- Se aprueba por la Comisión de Calidad (31/01/2014) un “Programa de actividades de mejora de la docencia”, para el desarrollo de “Proyectos de

Innovación en el Aula”. Se convocaran anualmente y su función será semejante a los proyectos de innovación docente de la UCM, pero aplicables al ámbito exclusivo de la Facultad. Se acuerda reservar en el presupuesto del Centro 3.000 € para su financiación. Los primeros Proyectos de Innovación en el Aula (tres) se han aprobado para el Curso 2015-2016.

- Se mantiene la publicación de la *Colección de Cuadernos de Trabajo*, iniciada en 2011 para el Grado, donde se publican prácticas y ejercicios relacionados con asignaturas de esta Titulación. Desde la coordinación de Grado se ha desarrollado esta iniciativa con el propósito de que estos cuadernos se conviertan en uno de los instrumentos esenciales para fomentar el desarrollo de los trabajos prácticos de los alumnos (es decir, de la actividad no presencial docente), de manera complementaria a las tradicionales clases magistrales presenciales. Asimismo, se pretende que esta colección ofrezca una mayor “visibilidad” a las titulaciones impartidas en este Centro (cada título consta de su ISBN) y favorezca la difusión de las actividades docentes e investigadores de su profesorado. Estos cuadernos son accesibles tanto a través del Campus virtual, en cada una de las asignaturas respectivas, descargándose los estudiantes el pdf del cuaderno de trabajo, como en la biblioteca, donde se depositarán varios ejemplares en papel. Ya se han publicado 11 números. Sus títulos en la dirección URL: <http://documentacion.ucm.es/grado>
- Se crea en el Curso 2013/14 una Colección de *Cuadernos de Innovación Docente*, tanto para el Grado como para el Máster. Se ha publicado un número en julio de 2014, pero referido al Máster.
- Rediseño de algunos programas del Grado.
- La formación del profesorado en nuevas tecnologías
- La mejora de la página web del Grado que ofrece más información sobre la titulación.
- Creación de comisiones de coordinación de asignaturas por módulos. Se aprobaron por la Comisión de Planificación Docente el 7 de junio de 2013 y su composición en el Curso 2013/14 por Junta de Facultad el 15 de noviembre de 2013. En estas comisiones se acordó que se integrarían todos los profesores que impartieran docencia en los módulos del Grado, eligiendo la Comisión de Planificación docente un coordinador de cada una de ellas, siguiendo el criterio de categoría y antigüedad. Esta función es de carácter anual y rotatorio. Asimismo, no se puede ser coordinador de dos comisiones al mismo tiempo. Estas comisiones deben celebrar al menos tres reuniones en cada curso académico, con actas de las mismas que se entregarán al Coordinador de Grado. Son convocadas por su coordinador/a correspondiente. De cada reunión debe levantarse acta, firmada por el coordinador, de la que una copia ha de entregarse al coordinador de Grado. La funciones de estas comisiones es la de coordinar la docencia de asignaturas en un ámbito específico (los módulos indicados en el Verifica de la titulación). De común acuerdo estas comisiones pueden proponer cambios en denominaciones de las asignaturas, en su temario, cuidando que no haya solapamientos o repeticiones, en el cuatrimestre de impartición., etc. Estas propuestas, una vez trasladadas a los coordinadores de Grado y Máster, podrá evaluarse si deben tramitarse como modificaciones del título ante la ANECA. Otras cuestiones internas pueden resolverse dentro de la propia comisión. Su composición actual (curso 2014/15), aprobada por Junta de Facultad posterior) está disponible en la dirección URL: <http://documentacion.ucm.es/composicion-comisiones-de-coordinacion-de-asignaturas>

En resumen, se puede señalar que las acciones de mejora implementadas durante el curso 2013-2014 han ejercido un impacto muy significativo sobre aquellos atributos que están directamente relacionados con las acciones de mejora emprendidas a lo largo de los cursos académicos anteriores.

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 aplicable. Las modificaciones se hicieron en el curso 2012-13.

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

No aplicable. Las modificaciones se hicieron en el curso 2012-13.

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

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.

Fortalezas:

- Se han desarrollado seminarios, talleres y conferencias en un 70% de las asignaturas. Las actividades formativas son compatibles con los horarios y perfiles de la titulación al desarrollarse los viernes, día sin docencia presencial.
- Se ha creado un sistema de acogida e información para los estudiantes amplio que obtiene resultados tanto con los alumnos de 1º curso como con los alumnos con discapacidad. A este respecto, hay un seguimiento estrecho y personalizado, según la legislación vigente y las necesidades de los alumnos implicados, de la

petición de alumnos con discapacidad para la adaptación curricular adecuada en el caso de las asignaturas cuya naturaleza lo exija.

- Los profesores son expertos en la materia que imparten, tienen un buen currículum investigador y la accesibilidad del profesorado por parte del alumnado es buena.
- Casi todos los profesores utilizan el campus virtual para desarrollar su docencia.
- Se ha creado un sistema de acogida e información para los estudiantes amplio y que obtiene buenos resultados con los alumnos matriculados. Con respecto a los alumnos discapacitados, hay un seguimiento estrecho y personalizado cuyo seguimiento lleva la profesora responsable de la movilidad y de alumnos discapacitados en coordinación con la oficina de discapacidad de la UCM, según la legislación vigente y las necesidades de los alumnos implicados.

Consideramos, en definitiva, cumplido el proyecto inicial, según fuera planteado en la memoria del título verificada por la ANECA, desde el aspecto organizativo, administrativo y académico se han ejecutado los procedimientos habilitados para asegurar la correcta implantación del título, siempre según las directrices y contando con el apoyo de los organismos responsables de la UCM.

Debilidades

- La principal es que no hay una buena progresión en la matriculación. Se ofertaron 100 plazas y se cubrieron 73 en el Curso 2009/10, 97 en el siguiente Curso 2010/11, y 98 en el 2011/12 y 82 ya en el Curso 2013-14. Los resultados de los planes previos para mejorar los índices de matriculación y la adaptación e integración de los alumnos en la titulación no pueden considerarse como plenamente satisfactorios.
- El solapamiento de contenidos entre asignaturas. En las encuestas de satisfacción del alumnado es el criterio que obtiene una valoración más baja (5,50) en el curso 2013-14.

Propuesta del nuevo Plan de acciones

- Recordamos que una de las recomendaciones emitidas en la Memoria de seguimiento de los Cursos anteriores fue la de ajustar el número de plazas ofertadas con el número final de alumnos matriculados. Aunque es habitual que los vicedecanos de Planificación Docente y de Estudiantes, junto con algunos profesores, participen en las Jornadas de Orientación Preuniversitaria que la Universidad Complutense de Madrid organiza para presentar a los futuros estudiantes las titulaciones que oferta la Universidad, se ha hecho evidente que es necesario plantear otras iniciativas, como la actualización en *Orienta*, *Universia* y otras plataformas en internet donde se informa sobre titulaciones universitarias sobre ciencias de la Documentación, como *ANABAD*, de la información sobre los estudios del *Grado en Información y Documentación* impartidos en esta Facultad. Se hará además un uso más intensivo de la red social, empleando Facebook, Twitter

e Iwetel como medios de difusión de la matriculación en esta titulación y de las actividades docentes y académicas que se desarrollen en ella.

- Favorecer la adaptación de los nuevos estudiantes. Este propósito se ve facilitado tanto por el pequeño tamaño de nuestro edificio como por el número de alumnos que ingresan cada año (aproximadamente 200 entre Grado y Máster). El hecho de que no seamos un Centro calificable como “masificado” es una gran ventaja a este respecto. De la adecuada integración de los estudiantes se derivará un menor índice en el abandono de la titulación inicialmente emprendida. Esta cuestión es de especial relevancia para nuestra titulación por dos razones: La primera, el Grado en Información y Documentación no constituye un estudio “reconocible” por la gran mayoría de los estudiantes. Suele incluso confundirse con titulaciones ofertadas en Ciencia la Información, como una rama del Periodismo. Esta circunstancia exige un esfuerzo mayor para dar a conocer la titulación. Y la segunda, aunque en el curso 2010-11, un 56% de nuestros estudiantes han escogido como primera opción esta Titulación al matricularse, en un porcentaje ligeramente superior al de la Rama (54,9%), desde la dirección de la Facultad sé es consciente de que esto no es habitual. Los porcentajes en otros años (como en el curso 2013-14 no superaron el 40 % de matriculación en primera opción. Con este perfil de estudiante en el primer año de Curso, su adaptación exigen implementar esfuerzos adicionales para evitar un alto índice de abandono. No olvidemos a este respecto que la tasa de pre-abandono fue del 33,3% en el curso 2010-11, y la tasa de abandono en 2013-14 del 31,43%.

Con respecto al objetivo de la adaptación, se considera que, aparte de las iniciativas ya indicadas, debe exigirse también la implicación del profesorado en los primeros cursos. Son los docentes quienes constituyen la imagen cotidiana de la titulación. Para facilitar su labor en la adaptación de los estudiantes de Grado se ha propuesto que en el Curso 2014-15 el Coordinador de Grado les proporcione una guía de actuación al respecto, que será aprobada por las Comisiones de Calidad y de Planificación Docente. Ahora bien, la integración de los estudiantes, no es solo una cuestión de guías, o de organizar unas Jornadas de Bienvenida, de carácter informativo, al principio de cada Curso. Al contrario, desde la Coordinación de Grado se cree que también deben potenciarse todas las demás actividades e iniciativas sociales y culturales que se desarrollan en el ámbito de la Facultad. Nos referimos al *Cineforum*, la revista literaria *Leguein Leguein*, el Club deportivo, etc. Desde la Coordinación de Grado (en colaboración con las demás instancias de este Centro) se desea que estos instrumentos de comunicación y de asociación se consoliden, generando la necesaria “conciencia colectiva” que, tanto como universitarios hoy, como futuros documentalistas, archiveros o bibliotecarios, ha de ser una de las “enseñanzas”. Si bien el VERIFICA no contempla este aspecto, lo consideramos indispensable para la adaptación de los estudiantes al Título, en particular, y a la vida universitaria en general.

- Para la consecución de la mejora de las actividades docentes, las encuestas del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) constituyen un extraordinario instrumento, pues, al ser obligatorias, han permitido a la dirección del Centro y a los

propios profesores evaluar la “salud” de nuestra titulación, en este caso, y también en el Máster. Se trata de una información que permite a cada docente evaluar su labor, potenciar lo positivo (que, a tenor de los resultados generales, es mucho) y mejorar los puntos débiles. A este respecto, cada año, la Comisión de Calidad se esfuerza en adaptar este sistema de encuestas a las nuevas necesidades y en asesorar a los docentes que lo requieran. Sin embargo, y puesto que, a pesar de su utilidad interna, estas encuestas no fueron tenidas en cuentas para evaluar la calidad del Título en las Memorias de Seguimiento, se ha insistido en la utilidad de participar en el Programa de evaluación de calidad de la UCM (programa *Docentia*), ya que los resultados de éste sistema sí son contemplados. En consecuencia, se ha recomendado a los profesores de esta Facultad que se hayan apuntado al programa *Docentia* que reserven un aula de informática para que, en 20 minutos de su horario de clase, sus alumnos cumplimenten la encuesta. Se espera así aumentar esta tasa, así como también la tasa de evaluación del Título.

- Se potenciará la publicación de las colecciones de los “*Cuadernos de trabajo*” y de los nuevos “*Cuadernos de Innovación docente*”, con el propósito de que estos se conviertan en uno de los instrumentos esenciales para fomentar el desarrollo de los trabajos prácticos de los alumnos, que se realizan de manera complementaria a las tradicionales clases magistrales. Asimismo estas colecciones beneficiarán a sus autores en sus procesos de acreditación (cada título consta de su ISBN, especial para concurso de mérito) y también ofrecerá una mayor “visibilidad” a las titulaciones impartidas en este Centro. En definitiva, se favorecerán así la formación de los estudiantes, los méritos de nuestros profesores y la difusión de las actividades docentes e investigadores de esta Facultad. Estas colecciones están abierta a nuevas propuestas de los profesores de la Facultad, de ambas titulaciones (Grado y Máster). Para ello deben dirigirse a sus respectivos coordinadores. Cada cuaderno ha de tener entre 90 y 120 páginas, su contenido es responsabilidad del docente, o docentes autores, ya que se considera al mismo como un instrumento de su docencia, y por ello son los autores quienes deben solicitar el citado ISBN para concurso de méritos por medio de la aplicación en Red existente. El cuaderno se difunde en formato PDF a través del aula virtual correspondiente y la Facultad y/o los grupos de investigación financian la impresión de un pequeño número de ejemplares en papel, para el Depósito Legal y el uso directo en la Biblioteca.

- Promover los Trabajos en grupo. Una de las consecuencias de la dedicación docente aprobada para las nuevas titulaciones del EEES ha sido el incremento del peso en la formación de las actividades no presenciales. Una de las más comunes es la relacionada con los trabajos en grupo. En otras Facultades y Universidades se han habilitado espacios para que los estudiantes puedan reunirse y desarrollar este tipo de actividad. De todos es conocida la carencia de espacios que sufre nuestro Centro al impartir cuatro titulaciones al mismo tiempo. Sin embargo, consideramos que la utilización hasta ahora de la Sala de la Hemeroteca o del “Punto de encuentro” tiene un carácter provisional. Parece más coherente rediseñar la sala de ordenadores de la planta

2ª, o habilitar un nuevo espacio en las aulas A-32 o B-106, al menos hasta que se ceda a la Facultad el espacio ocupado por el ICE.

Asimismo se propone tomar otras iniciativas de mejora de la docencia en el curso 2014-15, que pasamos a enumerar:

- **Trabajos de Fin de Grado.** Es uno de los temas que más inquietud provoca en el alumnado, ya que su superación representa la obtención del título. Ya existe una normativa interna, aprobada por la Comisión de Planificación Docente y la Junta de Facultad. Al finalizar las convocatorias de junio y de septiembre del curso 2014-15 habrá que analizar cómo se han desarrollado estos trabajos y mejorar la normativa o el procedimiento de tutorización y evaluación.
- **Temarios demasiados extensos en algunas asignaturas y sistemas de evaluación muy parecidos en varios módulos.** La primera cuestión es una queja planteada por docentes y estudiantes a través de las encuestas del SIGC. La segunda proviene de la única recomendación emitida por la ANECA en el informe de verificación del Título (5 de junio de 2009). Se trata de dos cuestiones muy complejas para la que se ha propuesto ya que el Coordinador de Grado elaboré un informe que sea debatido por las Comisiones de Planificación Docente y de Calidad del Centro para determinar las soluciones a tomar en ambos aspectos. Este informe y sus consecuencias servirá como base para determinar si deberán proponerse modificaciones menores en los contenidos verificados del Título, o si, transcurridos los plazos preceptivos, será necesario proponer modificaciones importantes del mismo, como, por ejemplo, el desdoblamiento de asignaturas en otras nuevas con temarios y contenidos más específicos.

	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Responsable de su ejecución	Fecha de realización
Estructura y funcionamiento del SGIC	No se aprecian.				
Indicadores de resultado	Solapamiento de contenidos entre asignaturas	Temarios anticuados.	Propuesta de modificación de los mismos y aprobación en consejo de departamento	Coordinador de Grado y Comisiones de coordinación de asignaturas	Curso 2015-16
Sistemas para la mejora de la calidad del título	Se remite a la <u>Propuesta del nuevo Plan de acciones,</u> arriba recogida.	Falta de adaptación a las necesidades de los estudiantes, o al entorno socio-económico.	Propuesta de aprobación en Junta o en las comisiones delegadas correspondientes	Coordinador de Grado y Comisiones de Calidad y de Planificación Docente	Curso 2015-16
Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación y seguimiento	Se ha dado respuesta				
Modificación del plan de estudios	No se contempla hasta la definitiva aplicación del RD sobre titulaciones.				

*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 CENTRO EL DÍA 7 de JULIO DE 2015