

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

CURSO ACADÉMICO 2012/2013

CONTROL DOCUMENTAL

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

TIPO DE DOCUMENTO:	Definitivo para el curso 2012-2013
DESTINATARIOS:	-Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad. - Responsables del SGIC de las Comisiones de Calidad
TÍTULO:	Modelo de memoria anual de seguimiento del Grado/Master
CÓDIGO DE REFERENCIA:	-
EDICIÓN:	3.0
FECHA DE EDICIÓN:	18/10/2013
FICHERO:	
HERRAMIENTAS DE EDICIÓN:	Word – Office XP
REALIZADO POR:	Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad. Oficina para la Calidad
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	Se introducen nuevos indicadores y se ajustan las definiciones y cálculo de otros. Se adaptan los títulos de algunos subcriterios a lo establecido en la aplicación informática de la ACAP.		21/01/2014
4.0			

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	CRITERIOS.....	4
	A. CRITERIO 1: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE DEL GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.....	4
	B. CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.....	7

I.- INTRODUCCIÓN

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

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

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

II.- CRITERIOS

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

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

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

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

Aspectos que se han valorado:

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

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

<http://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.

Con el fin de consultar la mejor forma de consignar los datos es preciso leer con detenimiento la Guía de apoyo para la elaboración de la Memoria Anual de Seguimiento de los Títulos (páginas 7,8 y Anexo B (páginas 29 y siguientes)).

DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO	
Denominación del Título. Grado en Información y Documentación.	
Título conjunto (para másteres exclusivamente)	Universidades participantes Universidad coordinadora
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 http://documentacion.ucm.es/estudios/2013-14/grado-informacionydocumentacion-estudios-descripcion	
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) 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	
Normas de permanencia Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://documentacion.ucm.es/estudios/2013-14/grado-informacionydocumentacion-estudios-descripcion	

Idiomas en los que se imparte Español. Dato proporcionado en el enlace:
<http://documentacion.ucm.es/estudios/2013-14/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/2013-14/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 los grandes archivos históricos. Se proporciona esta información a través de la dirección URL:
<http://documentacion.ucm.es/estudios/2013-14/grado-informacionydocumentacion-estudios-competencias>

ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

Información dirigida al estudiante de nuevo ingreso

Vías y requisitos de acceso (GRADOS) Se proporciona esta información a través de la dirección URL: <http://www.ucm.es/quiero-estudiar>

Criterios de Admisión (MÁSTERS)

Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas 100

Pruebas de acceso especiales, en su caso No aplicable.

Plazos de preinscripción Se proporciona esta información a través de la dirección URL: <http://www.ucm.es/plazos>

Período y requisitos para formalizar la matrícula Se proporciona esta información a través de la dirección URL: <http://www.ucm.es/matricula-de-grado>

Perfil recomendado para el estudiante de nuevo ingreso. No aplicable.

Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos.

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.

Cursos de adaptación (plan curricular y condiciones de acceso). Se proporciona esta información a través de la dirección URL: <http://documentacion.ucm.es/curso-de-adaptacion-al-grado-1>

Mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados:

El primer día de curso se realizan dos Jornadas de Bienvenida, una de mañana y otra de tarde 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.

En anteriores Planes Estratégicos se procedió a implementar los siguientes medios de información, bajo la idea de que información a los estudiantes no puede concebirse sin la existencia de unos sistemas de información continuada, que faciliten la vigencia de los mismos propósitos iniciales en los cuatro años de la titulación. Varias iniciativas han incidido en esta cuestión. Ya a finales del año 2009, y con este propósito de favorecer la comunicación entre los estudiantes del Grado, a iniciativa de un alumno (Víctor Villapalos Pardiñas), nació un foro en internet (2009), el Foro de Biblioteconomía y Documentación (<http://biblioteconomia.foroactivo.com/>). Éste cesó su actividad en septiembre de 2011, pero estos foros de carácter específico mejoran la integración de los estudiantes y facilitan el desarrollo de una conciencia colectiva como profesionales futuros. En consecuencia, su existencia es favorecida desde el Centro, y aunque ni crea ni controla sus contenidos, el hecho de que su aparición parta desde los propios alumnos se considera como un indicativo importante acerca de su implicación con los contenidos de la Titulación que cursan. Por otro lado, y en la misma línea de vincular adaptación e información, se tomó la iniciativa de crear un Boletín de noticias de la Facultad y de su ámbito de conocimiento. Se trata de El Boletín del Documentalista. Constituye una publicación periódica quincenal, con su correspondiente ISSN (2171-6900), que inició su andadura el 17 de mayo de 2010. Ya ha alcanzado los 40 números. Se cuelgan en la web de la Facultad (<https://documentacion.ucm.es/boletin-del-documentalista>) y a través de la lista de correos su difusión se comunica a profesores, estudiantes y personal de administración y servicios. En esta publicación alumnos y profesores pueden encontrar, con una periodicidad única, noticias sobre aparición de nuevos recursos para su tarea, convocatorias de congresos o seminarios, publicaciones de monografías, actas o artículos y un sinnúmero de novedades que le permitirán investigar. De la misma manera, el docente hallará información actualizada sobre las materias que imparta y una multiplicidad de noticias científicas que le permitirán regular la actividad no presencial de sus alumnos. Por último, aunque no menos importante, estos dispondrán (los actuales) de unos materiales que les permitan comprender las líneas en las que se desarrolla la disciplina que han decidido estudiar, vinculándose de manera más directa o personal con ella; y los “egresados” podrán “rejuvenecer” sus conocimientos. Muchos de estos antiguos alumnos serán ya profesionales, a cuyas experiencias también está abierto el Boletín. La organización de sus contenidos es la siguiente: un Editorial y una Tribuna encabezarán cada número. El primero será siempre una competencia de los responsables de la publicación, y estará ceñido al comentario de los avatares de la misma; el segundo, en cambio, permanecerá abierto a la colaboración de profesores y de alumnos, y constituirá un espacio dedicado a la reflexión breve sobre las Ciencias de la Documentación. Para facilitar la consulta de la información recibida, ésta se divide en seis secciones, aunque su estructura varía en función de las necesidades concretas. La primera, Noticias y actividades de la Facultad, se dedica a informar sobre los actos relacionados con nuestro ámbito más doméstico. La segunda sección, Congresos, cursos y seminarios, atiende a la difusión de actividades externas a nuestra facultad, tanto en la Universidad Complutense como en otros centros universitarios y de investigación. La tercera, Actividades en centros de Documentación, da cuenta de las

novedades profesionales que se produzcan en bibliotecas, archivos e Internet. En la cuarta sección, Publicaciones y recursos web, sin el propósito de reseñar, se informa de las novedades editoriales, libros o artículos o webs, cuyo contenido se corresponda con nuestro ámbito científico. La quinta sección se abre como un lugar para la reflexión, Revista de prensa, donde se puedan leer artículos publicados en la prensa periódica o en blogs que invitan a analizar nuestra labor. Y en la última sección, Convocatorias de estudios y ofertas de trabajo, se dedica un espacio específico para que nuestros alumnos accedan en mejores condiciones al mercado laboral.

Este *Boletín* se complementó desde el 8 de julio de 2011 con la creación en la red del perfil social de la facultad de Ciencias de la Documentación en Facebook. Esta iniciativa respondió al deseo de crear un lugar para el encuentro y la comunicación entre los profesores, estudiantes y personal del Centro. En la actualidad (marzo de 2014) tiene 918 seguidores.

Asimismo en 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. Como es sabido, los Mentores son alumnos que ya pasaron hace algunos años por la experiencia de comenzar en la Universidad, y ahora se encargan de orientar y asesorar a los estudiantes que inician su andadura en la misma; a estos, a los nuevos estudiantes, se les denomina Telémacos. Para ser Mentor se exige al estudiante que tenga aprobados 60 créditos como requisito obligatorio, y se valorará la pertenencia del estudiante a órganos de representación de su centro de estudios. También Tendrá que enviar una carta en la que expliques las motivaciones que tienes para apuntarte al programa y un currículum vitae. Resulta necesario hacer una pequeña entrevista de selección con. La universidad facilitará que realices un curso de formación de mentores de 8 horas de duración (en el mes de septiembre). La información sobre este programa de mentorías está disponible en la web de la UCM (<http://portal.ucm.es/web/mentoriam/inicio>.) y de la Facultad (<https://documentacion.ucm.es/programa-mentorias>). A este programa se apuntaron seis estudiantes.

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.

Se proporciona esta información a través de la dirección URL: <http://documentacion.ucm.es/estudios/2013-14/grado-informacionydocumentacion-acceso>

PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DE LA ENSEÑANZA

Cuadro general de la estructura del plan de estudios. Se proporciona esta información a través de la dirección URL: <http://documentacion.ucm.es/estudios/2013-14/grado-informacionydocumentacion-estudios-estructura>

Calendario de implantación del título Se proporciona esta información a través de la dirección URL: <http://documentacion.ucm.es/calendario-de-implantacion-del-titulo-1>

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/2013-14/grado-informacionydocumentacion-estudios-estructura>

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/2013-14/grado-informacionydocumentacion->

[estudios-estructura](#)

Itinerarios formativos (menciones/grados – especialidades/másteres). No aplicable.

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): Disponible en: <http://documentacion.ucm.es/grado> La información se ha dividido por módulos.

Acuerdos o convenios de colaboración y programas de ayuda para el intercambio de estudiantes

Programa Erasmus

Programa Séneca

Acuerdo interfacultativo con la UCA de Sao Paulo (Brasil) para intercambio de estudiantes (2012).

Se proporciona información al respecto a través de la dirección URL:

<https://documentacion.ucm.es/becas-1>

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/practicum>

De manera más concreta se da también un listado de las instituciones con las que existe un convenio de prácticas curriculares: <https://documentacion.ucm.es/data/cont/docs/15-2013-09-13-Listado%20centros%20pr%C3%A1cticum%202013-2014%20act..pdf>

Ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutela.

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.

PERSONAL ACADÉMICO

Estructura y características del profesorado adscrito al título (incluirá al menos el número total de profesores por categorías y el porcentaje de doctores). Durante los Cursos 2011/12 y 2012/13 han ejercido docencia en la titulación de este Grado 21 profesores, procedentes de los Departamentos de Biblioteconomía y Documentación de esta Facultad, (9 profesores) del departamento de Ciencias y Técnicas Historiográficas de la Facultad de Geografía e Historia, de Filología Española IV, de la Facultad de Filología (4), del departamento de Filología Española 1 (Lengua Española) de la misma Facultad (2), de Filología Inglesa 1, de la misma Facultad (2), del departamento de Sociología IV (1), de la Facultad de Sociología (1) y de la sección departamental de Derecho administrativo, en la Facultad de Ciencias de la Información (1). Esto hace un total de 41 docentes.

16 de estos profesores son doctores (el 39,02 % del total). Como titulares de Universidad o Escuela hay 12 docentes; como profesores contratados doctores hay 3; como asociados, 3; como ayudantes, 3.

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

El porcentaje de doctores ha sido estable durante estos dos cursos:

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/2013-14/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 secretaría y de varios vocales, y en ella están representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: un estudiante de máster, 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) 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 del SGIC son las siguientes:

- Garantizar la calidad global de la titulación de máster.
- 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.

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

dirección URL: <http://documentacion.ucm.es/estudios/2013-14/grado-informacionydocumentacion-estudios-sgc>

Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC

- Equipamiento de un aula nueva de informática con 50 puestos.
- Desarrollo de una nueva normativa referida al Trabajo de Fin de Grado. Aprobadas por Comisión de Planificación Docente el 25/01/2013 y por Junta de Facultad el 22/02/13
- Desarrollo de una nueva normativa adaptada referida a las Prácticas curriculares del Grado. Aprobada por Comisión de Prácticum el 14/12/2011.
- Creación de una subcomisión Grado con unas funciones concretas, aprobada
- Implantación de un sistema de actividades formativas del Grado entre las que se incluyen talleres, seminarios, visitas y conferencias que se organizan en los dos semestres.
- Actualización de los contenidos de las encuestas del SIGC así como de herramientas informáticas para conocer la satisfacción de los alumnos de Grado con las asignaturas diseñadas para el mismo.
- Rediseño de algunos programas del Grado.

Información sobre el sistema de quejas y reclamaciones

Procedimiento de actuación: reclamaciones, quejas y sugerencias:

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.

Sugerencias:

Asimismo existe a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un Buzón de Sugerencias electrónico para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación:
<http://pendientedemigracion.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10462.pdf>

Para la comunicación de quejas se ha habilitado otro buzón: <https://e-administracion.ucm.es/?pg=buzon-quejas-y-sugerencias>

De manera previa al acceso a este buzón de quejas se proporciona información sobre 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.

Información sobre la inserción laboral

No existe información al no existir todavía graduados tras tres años desde la implantación de esta titulación 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.

B.- 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 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 posgrado
Mar	Casado Fernández	Representante alumnos Grado
Manuel	Llanos	Representante PAS
Federico	Ayala Sorensen	Agente externo

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 2011-12 la Comisión de Calidad se reunió en cuatro ocasiones (07/11/2011, 18/01/2012, 26/03/2012 y 29/06/2012).

Resumen de las actas

Fecha: 07/11/2011

1. Se aprueba el acta de la Comisión anterior.
2. Se aprueba que el Coordinador de Grado reúna a varios profesores para coordinar el temario de la asignatura de Derecho.
3. Se aprueba que del 21 de noviembre al 2 de diciembre de este año se puedan consultar las encuestas internas de calidad del segundo semestre del Curso 2010/11.
4. Se aprueba que las encuestas internas de calidad, del primer semestre del Curso 2011/12, se realicen del 12 al 16 de diciembre de 2011.

Fecha: 18/01/2012

1. Se aprueba el acta anterior.
2. Se aprueba la nueva composición de la Comisión tras las elecciones a Decano. Fátima Martín Escudero explica las razones por las que renuncia a la presidencia de la Comisión de Calidad. Sobre esta renuncia ya había enviado un correo electrónico a todos los miembros de la Comisión. Ocupará la presidencia la profesora Arias Coello y el profesor Gonzalo Sánchez-Molero continuará como Secretario. Otros cambios en la composición de la Comisión son los siguientes: el profesor de Francisco Olmos, al ser elegido Decano, deja de ser miembro de la misma como Delegado del anterior Decano, función en que le sustituye el profesor Martínez Comeche. Se propone que al quedar vacante la vicepresidencia de la Comisión, éste detente también la misma. Asimismo, y puesto que el profesor Martínez Comeche ha dejado de ser director del Departamento de Biblioteconomía y Documentación, tras ser nombrado vicedecano en el nuevo equipo decanal, se informa de que el nuevo (y provisional) director del Departamento ha delegado en el profesor Sánchez Vigil para participar en las reuniones de la Comisión. En este punto, y por unanimidad de todos los presentes, se solicitó que constara en acta la felicitación de la Comisión de Calidad a la profesora Martín Escudero por su excelente labor durante este período.

3. Se aprueban las Memorias de Seguimiento de Máster y Grado del curso 2010/11.

Fecha: 26/03/2012

1. Se aprueba el acta anterior.
2. Se aprueba el Cuestionario que en este Curso se difundirá entre los alumnos de Máster.
3. Se aprueba el calendario de las encuestas del SGIC para el 2º cuatrimestre. 7-11 de mayo de 2012.

Fecha: 29/06/2012

1. Se aprueba el acta anterior.
2. Se aprueba la propuesta de modificación de la normativa interna. Se propone a los miembros de la Comisión una reforma del reglamento de la misma, ampliándose el número de sus vocales al decano y a un profesor titular de universidad.
3. Se aprueba el calendario de la Jornada de Bienvenida del Curso 2012/13 y la propuesta de conferencia inaugural.
4. Se aprueba el Informe de las encuestas del SGIC del Máster.

Durante el curso 2012-13 la Comisión de Calidad se reunió también en cuatro ocasiones (22/11/2012, 13/03/2013, 25/06/2013 y 25/09/2013).

Fecha: 22/11/2012

1. Se aprueba el acta anterior.
2. Se aprueban las fechas para realizar las encuestas del SIGC del primer cuatrimestre.

Fecha: 13/03/2013

1. Se aprueba el acta anterior (22/11/2012).
2. Se aprueba los cambios en el Reglamento. Referidos a su composición.
3. Se aprueban las fechas para realizar las encuestas del SIGC del segundo cuatrimestre (6 a 17 de mayo de 2013).

Fecha: 25/06/2013

1. Se aprueba el acta anterior ((13/03/2013).
2. Se aprueba el formato y la fecha para la Jornada de Bienvenida del Curso 2013/14.

Fecha: 25/09/2013

1. Se aprueba el acta anterior (25/06/2013).
2. Se aprueba el informe de las encuestas de calidad del Máster. Curso 2012/13.

Las acciones de mejora más sustanciales llevadas a cabo han sido:

- Equipamiento de un aula nueva de informática con 50 puestos.
- Desarrollo de una nueva normativa referida al Trabajo de Fin de Grado. Aprobadas por Comisión de Planificación Docente el 25/01/2013 y por Junta de Facultad el 22/02/13
- Desarrollo de una nueva normativa adaptada referida a las Prácticas curriculares del Grado. Aprobada por Comisión de Prácticum el 14/12/2011.
- Creación de una subcomisión Grado con unas funciones concretas, aprobada
- Implantación de un sistema de actividades formativas del Grado entre las que se incluyen talleres, seminarios, visitas y conferencias que se organizan en los dos semestres.
- Modificaciones en el formato de la Jornadas de Bienvenida a los alumnos de primeros cursos.
- Actualización de los contenidos de las encuestas del SIGC así como de herramientas informáticas para conocer la satisfacción de los alumnos de Grado con las asignaturas diseñadas para el mismo.
- Rediseño de algunos programas del Grado.

Se adjunta en pdf las actas del Curso 2012/13.

• 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 LA COMUNIDAD DE MADRID

	Primer curso implantación	Segundo curso de implantación	Tercer curso implantación	Cuarto curso implantación
Plazas de nuevo ingreso ofertadas	100	100	100	100
Matrícula de nuevo ingreso	73	97	98	97
Porcentaje de cobertura	73%	97%	98%	97%

INDICADORES BÁSICOS DEL PROTOCOLO CURSA

	Primer curso implantación	Segundo curso de implantación	Tercer curso implantación	Cuarto curso implantación
Tasa Rendimiento	64,21%	75,49%	74,95%	82,32%
Tasa Abandono	28,68%	18,67%	16,56%	10,74%
Tasa Eficiencia de los egresados	NO DISPONIBLE	16,1	24,5	56,9
Tasa Graduación	0,0	0,0	31,5	3,1

INDICADORES ESPECÍFICOS DE LA UCM

	Primer curso implantación	Segundo curso de implantación	Tercer curso implantación	Cuarto curso implantación
TASA DE ÉXITO	90,03%	92,82%	89,83%	92,23%
TASA DE DEMANDA GRADO 1ª OPCIÓN	NO DISPONIBLE	91	100	NO DISPONIBLE
TASA DEMANDA GRADO RESTO OPCIONES	0,0	0,0	0,0	0,0
TASA DE ADECUACIÓN TITULACIÓN	0,0	0,0	0,0	0,0
TASA DE DEMANDA MÁSTER	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE
TASA PARTICIPACIÓN EN P. EVAL. DOC.	NO DISPONIBLE	0,3	45,3	NO DISPONIBLE
TASA DE EVALUACIÓN EN P. EVAL. DOC.		0,1	39,6	NO DISPONIBLE
TASA DE EVALUACIÓN POSITIVA EN P. EVAL. DOC..	NO DISPONIBLE	0,1	100	NO DISPONIBLE
TASA DE MOVILIDAD DE GRADUADOS	NO DISPONIBLE	0,0	0,0	11,5
SATISFACCIÓN CON LAS PRÁCTICAS EXT.				7,24
SATISFACCIÓN CON LA MOVILIDAD	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE		7,38

SATISFACCIÓN DE ALUMNOS CON TÍTULO	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE	6,20	7,38
SATISFACCIÓN DE PROFES. CON TÍTULO	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE	8,44	8,26
SATISFACCIÓN DEL PAS DEL CENTRO				8,29

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

Con el fin de consultar la mejor forma de consignar los datos es preciso leer con detenimiento la Guía de apoyo para la elaboración de la Memoria Anual de Seguimiento de los Títulos (página 14).

Plazas de nuevo ingreso

En los cuatro años de implantación del título se han ofertado 100 plazas de nuevo ingreso. No se contabilizan la de los estudiantes que han accedido por medio del Curso de adaptación al Grado.

Matrícula de nuevo ingreso

En los tres últimos cursos se ha adecuado el número de plazas de nuevo ingreso ofertadas con el número de alumnos de nuevo ingreso matriculados. De este modo se ha elevado la ratio de alumnos de nuevo ingreso del 73% al 97%.

Porcentaje de cobertura

El porcentaje de cobertura es del 97%. En los dos cursos anteriores ha sido del 97% y del 98%, lo que permite hablar de consolidación en el porcentaje de la cobertura, aun siendo deseable superar el 100% de la misma.

Tasa de rendimiento

La tasa de rendimiento es un indicador bastante positivo, pues si el curso pasado fue casi del 75 % (un 74,95%), en el curso 2012/13 se ha incrementado al 82,32%. 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 (82,1%), pero también es superior al promedio de toda la UCM (80,8%).

Tasa de abandono

La tasa de abandono en el curso 2012-2013 es del 31,5%. 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.

Tasa de eficiencia de los graduados

La tasa de eficiencia es del 56,9%, ya claramente superior a los cursos anteriores, que fue del 16,7% y del 24,5%. 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.

Tasa de graduación

Sólo un 3%. 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.

Tasa de éxito

Tasa bastante positiva (92,23%), 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 en el programa DOCENTIA ha sido de nuevo una de las más altas de los centros de la UCM. **NO LOS TENGO...**

, . 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 en el programa de evaluación docente

La tasa de evaluación también ha sido del 71,42%, es decir que el 100% de los profesores que pidieron evaluarse lo han hecho, lo que pone de manifiesto, una vez más, la preocupación de los docentes 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 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.

Tasa de movilidad de graduados

En el curso 2012-2013 seis estudiantes pidieron algún tipo de beca de movilidad. La tasa es del 11,5.

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 supone un incremento con respecto al curso anterior, que fue del 6,20. La participación en esta encuesta (la más alta de toda la UCM) fue del 22,52%, lo que puede permitir considerar a este dato como relevante al ser superior al 20%. Ahora bien, 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, 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).

- **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 actual curso 2013/14. 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/data/cont/docs/15-2013-11-20-Composici%C3%B3n%20de%20las%20comisiones%20de%20coordinaci%C3%B3n%20Grado.%202013-14.pdf>

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 del Prácticum 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.

El “*Practicum*” está considerado 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 existen convenios de colaboración para que los alumnos efectúen las prácticas profesionales en sus archivos, bibliotecas o centros de información y documentación, según corresponda:

- Amnistía Internacional
- Archivo de la Universidad Complutense de Madrid
- Archivo-Biblioteca Ayuntamiento de La Roda (Albacete)
- Asociación de Maestros y Alumnos Solidarios (GRUPO 2013. Libros Libres)
- Biblioteca Escolar. CEIP Alejandro Rubio (Guadalix de la Sierra)
- Biblioteca Escolar. CEIP Claudio Moyano (Madrid)
- Biblioteca Escolar. CEIP Las Cigüeñas (Rivas)
- Biblioteca escolar. CEIP San Roque (Villaverde)
- Biblioteca “Francisco de Zabálburu” (fondo antiguo)
- Bibliotecas de la Comunidad de Madrid
- Biblioteca Histórica Marqués de Valdecilla (UCM)
- Biblioteca Nacional de España
- Bibliotecas Públicas Castilla-La Mancha (Consejería de Educación, Cultura y Deporte de CLM)
- Cadena Ser
- Casa Asia
- Centro de enseñanza superior (San Pablo CEU)
- Centro de estudios Judiciales de la Administración de Justicia
- Centro de Información y Documentación Africana (CIDAF)
- Centro de investigación para la paz (FUHEM)
- Circulo de Bellas Artes
- Colegio Estudio
- Comisiones Obreras
- Consejo de Universidades
- Consejo General del Poder Judicial
- Diario ABC
- Diario El Mundo
- Diario El País
- Diario La Razón

- Doc 6
- Escuela Diplomática (Ministerio Asuntos Exteriores)
- Escuela Universitaria “Cardenal Cisneros”. Biblioteca
- EVERIS SPAIN
- Fundación 1 de Mayo
- Fundación de Cultura Islámica
- Fundación de los Ferrocarriles Españoles – archivo
- Fundación Félix Rodríguez de la Fuente
- Fundación Isaac Albéniz
- Fundación Jacinto e Inocencio Guerrero
- Fundación Juan March
- Fundación “Miguel Aguiló”
- Fundación Universitaria San Pablo CEU
- Grupo Editorial Zeta
- IES Beatriz Galindo
- Instituto Cervantes
- Instituto Jaime Ferrán
- Instituto José Saramago
- Librería Anticuario Bellver
- Médicos del Mundo
- Ministerio de Cultura (Archivos del Estado)
- Ministerio de Hacienda (Archivo)
- Museo Nacional de Artes Decorativas
- 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)
- OEI – Organización de Estados Iberoamericanos
- RTVE
- Santillana Educación
- SEDIC (Sociedad Española de Documentación e Información Científica)
- La Sexta – Noticias

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 convoca una reunión informativa sobre el Prácticum, en horario tanto de mañana como de tarde, para que los estudiantes conozcan el mecanismo de funcionamiento del mismo. En el curso 2012-13 dicha reunión fue convocada el día 16 de octubre de 2012, y 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 2012-2013. La información fue proporcionada por los profesores Inmaculada Velloso González, José Luis Gonzalo Sánchez-Molero y Esther Burgos Bordonau, respectivamente coordinador del Grado, vicedecana de Estudiantes 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 Secretaria 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 del Practicum 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/practicum>

Según las encuestas de satisfacción con las titulaciones de la Universidad Complutense, realizadas por el Vicerrectorado de Calidad de la misma, en el curso 2012-2013 la satisfacción de los estudiantes del Grado en Información y Documentación con las Prácticas externas ha sido del 7,28, una valoración que se considera positiva. Debe recordarse que la participación del alumnado de esta titulación en este tipo de encuestas de satisfacción ha sido una de las más elevadas de la UCM (21,5%), es decir, la más alta de toda la Universidad por lo que se considera un dato relevante. Fueron 42 los estudiantes matriculados en las Prácticas externas, y de ellos 9 fueron calificados como “No presentados”, al no solicitar centro.

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 coordina tanto las solicitudes de becas Erasmus, como las becas de movilidad SICUE y Séneca. En el curso 2012-13 se gestionaron 6 becas Erasmus (2 a Bruselas, una a Boras en Suecia, a La Sapienza de Roma, a Udine y a Coimbra), y 2 becas SICUE-Séneca, con alumnos procedentes de las universidades de A Coruña y de Valencia. Las tasas de participación de los estudiantes de la titulación en dichos programas ha sido en el curso 2012/13 del 11,5. No se dispone de la tasa de permeabilidad, que recoge la entrada de los alumnos extranjeros que estudian asignaturas del Plan de Estudios, pero los datos de matriculación no evidencian que al Grado hayan legado alumnos extranjeros. Según las encuestas de satisfacción con las titulaciones de la Universidad Complutense, realizadas por el Vicerrectorado de Calidad de la misma, en el curso 2012-2013 la satisfacción de los estudiantes del Grado en Información y Documentación con la Movilidad ha experimentado una mejora notable (era de 4 –sobre 10) en el curso 2011/12, y en el siguiente ha subido al 7,38. La satisfacción con las Prácticas externas ha sido del 7,38, una valoración que se considera muy positiva. Debe recordarse que la participación del alumnado de esta titulación en este tipo de encuestas de satisfacción ha sido una de las más elevadas de la UCM (22,52%), es decir, una de las más altas de toda la Universidad, por lo que se considera un dato relevante.

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%), es decir, una de las más altas de toda la Universidad, por lo que se considera relevante la información aportada. Para su análisis se ha partido de dos criterios básicos. 1: la comparación con los datos aportados en la encuesta de satisfacción entre el curso 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 6,50 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. 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. 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 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. 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).

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 y 2013, 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. En ambos casos el bajo nivel del absentismo del profesorado está relacionado 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 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.
- Nivel de cumplimiento del horario de tutorías: 6,28 – 7,09. Era necesario mejorar este porcentaje, y 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.
- 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.
- 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 ha incrementado de manera notable hasta el 8,42 en el Curso siguiente, objeto de esta Memoria.

- 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.
- 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.

Entre los criterios a mejorar:

- Los criterios de calificación, distribución de las tareas a lo largo del curso y la notificación de las calificaciones. 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) ha habido una mejora leve. La valoración es la siguiente: 6,96, 6,52 y 6,97, pero todavía existe un ligero desnivel con la valoración de los criterios antes analizados. Como regla general debería tenderse a homogeneizar estas valoraciones hacia el 7,25.
- Instalaciones y servicio de Biblioteca. 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 han experimentado solo una leve mejoría: 6,58 y 6,73.
- Nivel de solapamiento entre los contenidos de las asignaturas. 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. La información de las encuestas o la creación de comisiones de coordinación en el actual curso 2012/14 pueden ayudar a mejorar 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.
- Información sobre la titulación y sistema de quejas y sugerencias. También eran dos ítems con baja valoración en el cuestionario de satisfacción del 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 ha mejorado, 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.

Por último, debe reseñarse que no hay ninguna valoración inferior al 6,49 en las encuestas de satisfacción del curso 2012/13, 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.

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

No se dispone de información de empleabilidad sobre los graduados todavía. Hay información en la página web de la Facultad referente a la Diplomatura y la Licenciatura.: <http://www.ucm.es/centros/cont/descargas/documento30441.pdf> y <http://www.ucm.es/centros/cont/descargas/documento25693.pdf>. Con respecto al Grado, no existe información al no existir todavía graduados tras cuatro años desde la implantación de esta titulación 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.

3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de 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 este servicio, normas del mismo y formulario adjunto se puede acceder desde el enlace web con un buzón electrónico: <http://www.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10462.pdf>.
- 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.
- 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.

Buzón de quejas sugerencias:

Asimismo existe a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un Buzón de Sugerencias electrónico para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación, o para presentar quejas, reclamaciones o sugerencias. <http://pendientedemigracion.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10462.pdf>

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.

Más información: <http://www.ucm.es/centros/cont/descargas/documento34604.pdf>

• **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 ACAP, para la mejora del Título.

En dicho Informe de seguimiento (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: <http://documentacion.ucm.es/estudios/2013-14/grado-informacionydocumentacion-estudios-estructura>
- “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: <http://documentacion.ucm.es/estudios/2013-14/grado-informacionydocumentacion-estudios-descripcion>
- “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 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 explicita, 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.

Solo 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”), ha quedado pospuesto al curso 2013-14, pues se ha encomendado 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.

En el Informe de seguimiento (2012) se ha atendido a la siguiente recomendación: “Se recomienda fomentar la participación de los estudiantes en las encuestas del Programa Docentia. Se recomienda indicar los resultados de las encuestas realizadas en la titulación como complemento a la evaluación del Programa Docentia”. A este respecto se ha potenciado la participación del profesorado en las encuestas de DOCENTIA. En el curso 2009-10 sólo un 31,57 % de los docentes habían participado en estas encuestas del Programa de Evaluación del Profesorado de la UCM. Los datos a mejorar eran los siguientes. En el curso 2010-11, las tasas de participación en el programa de evaluación docente fueron ligeramente menores (un 28,3%), aunque este porcentaje es muy elevado, en comparación con el resto de titulaciones de la Rama (un 12%). Debe recordarse que el porcentaje indicado sólo revela el número de encuestas que fueron consideradas como significativas (al superar un número determinado de alumnos, 10). Muchas encuestas no obtuvieron esta cantidad de respuestas, y en consecuencia fueron desechadas. Éste es un problema general al programa *Docentia*, tras sustituir su cumplimentación presencial y en

papel por una cumplimentación virtual, a través de una herramienta informática. Este sistema no ha logrado incentivar la participación espontánea” de los estudiantes. En el curso 2011-12, para paliar este “absentismo”, desde Rectorado se redujo a 7 el número de encuestas cumplimentadas por asignatura para dar por válidos los datos. En el primer semestre del curso 2011-12 los resultados parece que han vuelto a ser escasos. En consecuencia, se recomendó a los profesores de esta Facultad que se hubieran apuntado al programa *Docentia* que reservaran un aula de informática para que, en 20 minutos de su horario de clase, sus alumnos cumplimenten la encuesta. Se logró así aumentar esta tasa, así como también las encuestas de satisfacción del profesorado con el Título. Según los datos disponibles a través de I2, las tasas de participación y de evaluación en el curso 2011-12 fueron del 45,3 y del 39,6.

4.4.- Se han realizado las acciones de mejora planteadas en la [Memoria de Seguimiento anterior, por la Junta de Centro](#), para su desarrollo a lo largo del curso 2012-2013.

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.

• **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.

Hemos procedido a incorporar el curso de adaptación, del que ya se hacía mención en la Memoria del Título. En la aplicación informática del Ministerio se ha incluido la siguiente información al respecto:

En el punto 10 de la Memoria aprobada por la ANECA del Título de Grado en Información y Documentación se decía que: “Al mismo tiempo, y desde la entrada en vigor del Grado, se implantarían los requisitos formativos aprobados por el Centro y la Universidad para aquellos diplomados en Biblioteconomía y Documentación que quieran adquirir la condición de Graduados en Información y Documentación”.

En consecuencia se procede a determinar la siguiente propuesta para el desarrollo del citado Curso de Adaptación. Se implantó en el curso 2012/2013.

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

Se procedió a modificar parte de los datos obligatorios de la Titulación volcados en la aplicación disponible del Ministerio. Todas estas modificaciones han sido efectuadas para completar datos no introducidos previamente en dicho sistema, y de acuerdo siempre con la titulación de Grado verificada por ANECA, no produciéndose modificaciones sustanciales. Son las siguientes:

- Punto 1.2. Distribución de créditos del Título. Se han rellenado las casillas correspondientes.
- Punto.1.3.2.1. Datos asociados al centro. Se han rellenado las casillas correspondientes al tipo de docencia, número de plazas ofertadas y lengua en que se imparte la titulación. Si bien en la memoria

verificada (pág. 3) aparece “Español, Inglés”, la inclusión de este segundo idioma fue una confusión con la enseñanza del mismo en varias asignaturas del Grado.

- Punto. 2.1. Justificación. Se ha adjuntado en formato pdf la misma justificación aportada y aprobada por la ANECA.
- Punto 3. Competencias. Se han rellenado todas las competencias Básicas y Generales (3.1), Transversales (3.2) y Específicas (3.3), tal y como figuran en la memoria de la Titulación aprobada por la ANECA.
- Punto 4.1. Sistemas de información previos. Se ha adjuntado en formato pdf la misma información aportada y aprobada por la ANECA.
- Punto 4.2. Requisitos de acceso y criterios de admisión. Se ha copiado el mismo texto al respecto, ya aprobado por la ANECA.
- Punto 4.3. Apoyo a estudiantes. Se ha copiado el mismo texto al respecto, ya aprobado por la ANECA.
- Punto 4.5. Curso de adaptación para Titulados. En la casilla correspondiente al nº de créditos se indica 48. Sin embargo, se recuerda que para titulados de un plan anterior son 60 los créditos a completar. La aplicación, sin embargo, sólo permite dos dígitos.
- Punto. 5.1. Descripción del plan de estudios. Se ha adjuntado en formato pdf la misma información aportada y aprobada por la ANECA.
- Punto 5.2. Actividades formativas. Se han completado las casillas correspondientes de acuerdo con lo aprobado por la ANECA.
- Punto 8.1. Estimación de valores cuantitativos. Se adjuntan los porcentajes y se adjunta en pdf la justificación aportada y aprobada por la ANECA.
- Punto 8.2. Procedimiento general para valorar el progreso. Se ha copiado el mismo texto al respecto, ya aprobado por la ANECA.

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

- Hay una buena progresión en la matriculación. Se ofertaron 100 plazas y se cubrieron 97. Fueron 73 en el Curso 2009/10, 97 en el siguiente Curso 2010/11, y 98 en el 2011/12. Los resultados de los planes previos para mejorar los índices de matriculación y la adaptación e integración de los alumnos en la titulación pueden considerarse como satisfactorios. Es más, en el curso 2011-12 la demanda de plazas superó inicialmente la demanda, matriculándose 107 estudiantes, tras ser necesario aprobar una nota de corte. Sin embargo, finalmente solo 98 completaron la matriculación. Los otros, por razones económicas, no completaron el pago de la matrícula.
- 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 y 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.

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.

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

7.1.- Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas.

Se han apreciado las siguientes debilidades en el Título:

1. No todos los programas que se imparten han sido aprobados por los departamentos de los que dependen asignaturas con docencia compartida.
2. Existe descordinación entre los objetivos y los contenidos de varias asignaturas, en especial si forman parte de un mismo módulo.
3. En algunos de los programas se advierte una excesiva extensión del temario, o el solpamiento de materias entre asignaturas.
4. La participación del profesorado en el programa DOCENTIA, aunque superior a la media general de la UCM, no supera el 30 %.
5. Otras debilidades a tener en cuenta proceden de las recomendaciones de ANECA en el documento de aprobación del Título (05/06/2009) y de las emitidas en la recoendaciones de la Comisión de Calidad de Titulaciones de la UCM a la primera Memoria Interna de Seguimiento de la UCM (curso 2009-2010):
6. Los sistemas de evaluación en bastante módulos son muy similares. Ésta fue una recomendación que ya fue incluida la ANECA en el documento de aprobación del Título.
7. Debe incrementarse el número de alumnos matriculados para que se ajuste o supere al de las plazas ofertadas.
8. Debe reducirse de manera notable la tasa de abandono. Esta tasa en el curso 2012-2013 es del 31,5%.

7.2. Análisis del Plan de acciones y medidas de mejora desarrollado a lo largo del curso 2012-2013 con la descripción de la efectividad de las mismas y Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar durante el próximo curso académico 2013-2014 o posteriores, en su caso.

A lo largo del Curso 2012/13 se desarrollaron varias iniciativas para mejorar la calidad de esta Titulación, emprendidas desde varios organismos, como son los Vicerrectorados de Ordenación académica y de Estudiantes, las Comisiones de Calidad y de Planificación Docente y el propio Coordinador de Grado. Estas iniciativas se agruparon en el denominado como “Plan estratégico del Grado” (del que ya se han efectuado dos

emisiones previas en 2010/11 y 2011/12), y que fue presentado por el citado Coordinador ante la Comisión de planificación docente y en Junta de Facultad, así como fue remitido por correo electrónico a todos los docentes que imparten en el Título. Este plan incluyó acciones encaminadas a mejorar la calidad del Título, teniendo en cuentas las debilidades arriba indicadas, y se articuló en dos ejes de mejora, que inciden en los “puntos débiles” reseñados. Estos ejes fueron: Mejorar los índices de matriculación y la adaptación e integración de los alumnos en la titulación, y Facilitar el desarrollo de las actividades docentes presenciales y presenciales, de prácticas y de trabajos en grupo.

Durante el Curso 2012/13 se han desarrollado varias iniciativas para mejorar la calidad de esta Titulación en estos aspectos generales:

1. Mejorar los índices de matriculación y la adaptación e integración de los alumnos en la titulación.

- Mejorar los índices de matriculación. Recordamos que una de las recomendaciones emitidas a las Memorias de seguimiento anteriores ha sido 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, y es cierto que la tasa de matriculación está en el 97 o 98%, parece necesario plantear otras iniciativas para aumentar este porcentaje. Entre ellas se ha planteado la actualización de la información de nuestro Grado en *Orienta*, *Universia* y en otras plataformas en internet donde se informa sobre titulaciones universitarias sobre ciencias de la Documentación, como ANABAD. El propósito de estas acciones es el de ofrecer al futuro alumno y a los orientadores en colegios e institutos una imagen homogénea y actualizada de la titulación. Asimismo se va a proceder a publicitar el Grado en revistas especializadas para la orientación de los estudiantes, como en suplementos de periódicos nacionales (con diario *El Mundo* se ha hecho en los dos últimos años). El objetivo es el de elevar la oferta de plazas a 120. No en vano, esta cifra es la que se indicó en la Memoria verificada del Título, pero durante los años anteriores se ha rebajado la oferta a 100 ante la imposibilidad de (si se alcanzará dicha cifra en la matriculación), de ofertar dos grupos de Grado en el turno de mañana, mientras se impartía al mismo tiempo la Diplomatura y la Licenciatura. Estas titulaciones antiguas absorbían demasiadas aulas, material informático y profesorado, y era incompatible la docencia de un segundo grupo de Grado al mismo tiempo en dicho turno de mañana, que es el más demandado. Se considera que sólo en el Curso 2014-15 estos inconvenientes habrán desaparecido y será posible ofertar 120 plazas.

- Favorecer la adaptación de los nuevos estudiantes. No se trata de una mejora, sino de una obligación permanente con los alumnos de 1º y con los siguientes cursos, pues recordemos que la tasa de abandono en el curso 2012-2013 fue del 31,5%. Este propósito se debe ver 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 una razón: el Grado en Información y Documentación no constituye un estudio “reconocible”

por la gran mayoría de los estudiantes. Esta circunstancia exige un esfuerzo mayor para dar a conocer la titulación. Como primera medida, ya desde el curso 2009-10, primero de esta titulación, se acordó celebrar unas Jornadas de Bienvenida, en la que los estudiantes de primer curso, tanto de Grado como de Máster, recibieran una amplia información sobre todos los aspectos relacionados en particular con la Titulación y con Facultad, y con la Universidad en general. Celebradas en los dos últimos años, organizadas desde la Comisión de Calidad, han sido un gran éxito, si bien para el Curso próximo se van a introducir modificaciones que mejoren la agilidad en sus contenidos. Sobre el contenido de las citadas Jornadas de Bienvenida, organizadas por la Comisión de Calidad de esta Facultad. Con relación a la adaptación de los alumnos, se hace constar que en el curso 2012/13 se implantó con éxito, desde el Vicedecanato de Estudiantes el sistema de Mentorías, cuyo utilidad debe hacer que permanezca implantado en futuros cursos. También se quiere destacar que, en colaboración con el Vicerrectorado de Estudiantes se lleva a cabo una labor continuada de atención a los estudiantes con discapacidad, y que, en consecuencia, necesitan de unas ayudas suplementarias para favorecer su adaptación. Por este motivo, el 14 de octubre de 2010 se creó una Subcomisión de Discapacidad, dependiente de la Comisión de Planificación Docente, para abordar y facilitar pautas en la adaptación de estos alumnos, y en 21 de diciembre 2011 se encomendó a la profesora Esther Burgos, como Delegada del Decano, la atención a estos estudiantes.

- Con respecto al objetivo de la adaptación, se considera que, a parte 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 en el Curso 2012-13 el Coordinador de Grado les proporcionó una guía de actuación al respecto. Ahora bien, la integración de los estudiantes, no es solo una cuestión de dinero, 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 a la Asociación de Estudiantes, el *Cineforum*, el Club de Lectura, la revista literaria *Leguein Leguein*, el *Boletín del Documentalista*, los *Foros*, o el Club deportivo. 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 en el VERIFICA de la titulación no se contempla este aspecto, lo consideramos indispensable para la adaptación de los estudiantes, en particular, y a la vida universitaria en general. De este modo, desde el curso 2011-12 se han verificado ya algunos de estos propósitos en este ámbito, y se han mantenido y consolidado a lo largo del Curso siguiente. Para ello recordemos que se ha habilitado un espacio virtual para que la Delegación y Asociación de Estudiantes pueda comunicarse con sus representados a través de un seminario alojado en el Campus Virtual de la UCM (plataforma Moodle); que el *Boletín del Documentalista* ha alcanzado su tercer año de vida, con 62 números quincenales publicados; y que en junio de 2011 se procedió a la creación de un *facebook* de la Facultad, disponible en <http://www.facebook.com/pages/Facultad-de-Ciencias-de-la-Documentaci%C3%B3n-Universidad-Complutense-de-Madrid/206093496091321> En la actualidad son 918 los seguidores de este perfil social, que constituye una excelente plataforma para la divulgación de los estudios impartidos en esta Facultad.

Para una mejor adaptación del alumnado parece también lógico atender al moderado grado de satisfacción que estos manifiestan con respecto a la información disponible en la web. El sistema de enlaces a la web de la

facultad se ha revelado ya como óptimo, pero debe esperarse a la próxima encuesta de satisfacción para conocer el resultado.

2. Facilitar el desarrollo de las actividades docentes presenciales y presenciales, de prácticas y de trabajos en grupo en la docencia del Grado.

- Como en cursos anteriores, se considera que 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 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 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 son tenidas en cuenta 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. Por ello, se debe potenciar la participación del profesorado en las encuestas de DOCENTIA. En el curso 2009-10 sólo un 31,57 % de los docentes habían participado en estas encuestas del Programa de Evaluación del Profesorado de la UCM.

- Atendiendo a las directrices del Plan Bolonia para el EEES, desde la coordinación de Grado se ha creado una Colección de “*Cuadernos de trabajo*”, 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 esta colección beneficiará 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. En el Curso 2010-11 se han publicado dos cuadernos (*Catalogación descriptiva* y *Catalogación automatizada*), hay un tercero en prensa (*Documentación musical*) y se han propuesto para el Grado otros seis. La Colección está 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. En el curso 2012-13 el número de cuadernos ha ascendido a 10.

Asimismo se propone tomar varias iniciativas de mejora de la docencia que pasamos a enumerar:

- **Movilidad.** En enero de 2012 se ha creado la figura del Coordinador de Erasmus, en la persona de la profesora Esther Burgos Bordonau. Se considera que al separar esta función de las actividades del Vicedecanato de Estudiantes se agilizará el proceso de la movilidad.

- **Practicum.** 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 ha sido la redacción de una Normativa interna específica. Esta normativa contiene las directrices básicas relacionadas con la definición, elaboración, tutela, presentación, evaluación y gestión administrativa del Practicum en el Grado en Información y Documentación -en adelante PGID-. 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. Está disponible en la web de la Facultad.
- **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 2012-13 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. Asimismo, se ha encomendado a las actuales comisiones de coordinación de asignaturas que eleven propuestas para reducir temarios o plantear modificaciones sustanciales en las denominaciones o existencia de las asignaturas afectadas por este problema.

**Memoria aprobada por la Junta
de Centro el día**