VICERRECTORADO DE CALIDAD

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

OFICINA PARA LA CALIDAD

MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
CURSO 2016/17

Contenido

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE 1

DE MADRID 1

OFICINA PARA LA CALIDAD 1

I.- INTRODUCCIÓN 3

II.- CRITERIOS 3

CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN 3

Aspectos a valorar: 3

CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN 11

Aspectos a valorar: 11

SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO 11

SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO 14

SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO. 17

SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN. 23

SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS 24

SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO 25

SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO. 27

I.- INTRODUCCIÓN

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

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

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

II.- CRITERIOS

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

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

El segundo de los criterios, que analiza la **información proveniente del Sistema de Garantía Interno de Calidad**, permite conocer el desarrollo del Título y los niveles de calidad alcanzados en el programa formativo. En este apartado se encuentran 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, modificación y las realizadas como consecuencia de los informes de seguimiento internos de la UCM y externos (FUNDACIÓN MADRI+D).

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

Aspectos a valorar:

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

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

http://www.ucm.es/informacionydocumentacion

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.
3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO
Denominación del Título y rama de conocimiento. Grado en Información y Documentación. Ciencias Sociales y Jurídicas
Centro Responsable. Facultad de Ciencias de la Documentación
Centros en los que se imparte. Facultad de Ciencias de la Documentación
Curso académico en el que se implantó. 2009-2010
Tipo de enseñanza (presencial, semipresencial, a distancia) Presencial
Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas. 100
Número total de ECTS del Título. 240
Número mínimo de ECTS por matrícula y período lectivo Se proporciona esta información actualmente a través de la url: http://www.ucm.es/informacionydocumentacion/caracteristicas
Normas de permanencia. La normativa de permanencia de la titulación está de acuerdo con la normativa general de la Universidad Complutense de Madrid, publicada en BOUC nº 14 (20-11-2008) y modificada mediante acuerdo del Consejo de Gobierno (14-07-2015). Dicha normativa incluye: modalidad de matriculación (completa o parcial), anulación de matrícula, cómputo de convocatorias, créditos mínimos que debe superar el estudiante y normas relativas al sistema de compensación. Esta normativa se aplica correctamente y está de acuerdo con lo establecido en la Memoria del Verifica. Se proporciona esta información actualmente a través de la url: http://www.ucm.es/informacionydocumentacion/normas-de-permanencia
Idiomas en los que se imparte. Español. Dato proporcionado actualmente en el enlace: http://www.ucm.es/data/cont/docs/1160-2016-03-18-Preguntas%20frecuentes%20FAQ.pdf
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://www.ucm.es/informacionydocumentacion/competencias-y-objetivos
Profesiones reguladas para las que capacita, en su caso. Los egresados de esta titulación tienen una alta inserción laboral, estando capacitados para desarrollar tareas tanto en el ámbito de las pequeñas y medianas empresas, como en las Administraciones Públicas (acceso a través de oposiciones específicas). Además de las tradicionales salidas laborales como bibliotecarios, archiveros, documentalistas o gestores de la información, se pueden señalar otros nuevos yacimientos de empleo entre los que destacamos: *Web master* y arquitecto de la información (páginas Web); en el campo de la educación: bibliotecas de centros docentes y proyectos de alfabetización tecnológica; en empresas del sector de las tecnologías de la información: gestión informatizada de documentos; Medios de comunicación; Servicios de documentación en la empresa; en el teletrabajo: intermediación en la información y creación de cursos a distancia a través de las nuevas tecnologías, asociaciones, fundaciones y ONG; en las administraciones públicas: gestión de las redes ciudadanas que intentan acercar la información a los ciudadanos haciendo uso de las nuevas tecnologías; en las bibliotecas: acceso a la información en Internet o creación de empresas de consultoría en documentación. Se proporciona esta información actualmente a través de la dirección URL: http://www.ucm.es/informacionydocumentacion/competencias-y-objetivos
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: https://documentacion.ucm.es/estudios/grado-informacionydocumentacion-acceso

Criterios de Admisión (MÁSTERS) No aplicable.
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: https://www.ucm.es/plazos-matricula-grado
Perfil recomendado para el estudiante de nuevo ingreso No aplicable.
Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos. Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://www.ucm.es/informacionydocumentacion/matricula-1
Procedimiento de adaptación de los estudiantes procedentes de enseñanzas anteriores No aplicable.
Cursos de adaptación (plan curricular y condiciones de acceso). Se proporciona esta información a través de la dirección URL: https://documentacion.ucm.es/curso-de-adaptacion-al-grado-2 Se ofertó por última vez en el curso 2015/16
Mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados El primer día de cada curso académico se realizan dos Jornadas de Presentación, una de mañana y otra de tarde, organizadas desde la Comisión de Calidad, para presentar al equipo decanal, informar y orientar a los alumnos matriculados sobre el estudio elegido, la dinámica de la facultad, utilización de las páginas web de la Universidad y de la biblioteca, el campus virtual, sobre los representantes de alumnos, las asociaciones de alumnos, las asociaciones deportivas y sobre las actividades extracurriculares que se llevan a cabo en la Facultad. A lo largo del curso toda información relevante referente al Grado es remitida por el Coordinador de Grado a través de las listas de correos elaboradas con los emails de los estudiantes matriculados. Así mismo es colgada en la página web de la Facultad y es difundida en formato papel a través de los espacios reservados en lugares públicos y visibles. El Coordinador de Grado, además, atiende de manera presencial todos los días lectivos. En los cursos anteriores existieron además otras vías de información y de orientación a los estudiantes sobre esta titulación: un blog y una publicación periódica on line, *El Boletín del Documentalista*. Desde hace dos años, sin embargo, ambos sistemas de información fueron sustituidos por las herramientas más ágiles que proporcionan el uso de redes sociales, abriéndose en 2012 una cuenta de Facebook para la Facultad (https://www.facebook.com/pages/Facultad-de-Ciencias-de-la-Documentaci%C3%B3n-Universidad-Complutense-de-Madrid/206093496091321), que actualmente tiene 2405 seguidores. Esta cuenta se ha visto complementada recientemente por otra cuenta de Twitter para la Facultad (https://twitter.com/UcmFadoc), que empezó a funcionar el 23 de junio de 2015. Existe, por último, en el Campus Virtual un Espacio de Coordinación reservado para los estudiantes del Centro, denominado "Espacio Delegación Alumnos Facultad Documentación", cuyos contenidos son gestionados por los propios representantes de alumnos en Junta de Facultad y en la Delegación de Estudiantes. En este Espacio se difunden noticias y avisos relacionados con el desarrollo de las asignaturas y de la titulación de Grado. Por último, no puede olvidarse que desde el Curso 2012-13 se estableció para los estudiantes tanto de Grado como de Máster un Programa de Mentorías, coordinado desde el Vicedecanato de Estudiantes.
PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DE LA ENSEÑANZA
Cuadro general de la estructura del plan de estudios. Se proporciona a través de la dirección URL: http://www.ucm.es/informacionydocumentacion/estructura-del-plan
Calendario de implantación del título Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://documentacion.ucm.es/calendario-de-implantacion-del-titulo-2
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://www.ucm.es/informacionydocumentacion/estructura-del-plan
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://www.ucm.es/informacionydocumentacion/estructura-del-plan
Itinerarios formativos (menciones/grados – especialidades/másteres). No aplicable.
Guías docentes de las asignaturas Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://www.ucm.es/informacionydocumentacion/guia-docente
Acuerdos o convenios de colaboración y programas de ayuda para el intercambio de estudiantes Programas Erasmus y Erasmus Prácticas y SICUE. 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://www.ucm.es/informacionydocumentacion/practicas-externas
Ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutela. Se proporciona esta información a través de la URL: https://documentacion.ucm.es/data/cont/docs/15-2016-06-08-Texto%20Diversidad.pdf 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 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. Durante el curso 2016/2017 tuvimos 1 alumna con *Síndrome de Asperger* que precisó de la ayuda y el apoyo de compañeros. Dos estudiantes realizaron el programa oficial de reconocimiento de créditos por apoyo a la compañera. También realizaron los talleres obligatorios que se imparten desde la Oficina para la Diversidad. Ambas alumnas apoyaron a la compañera discapacitada durante todo el curso académico 2016/17, cumplimentando el programa oficial de créditos, apoyando en todo momento a la compañera y redactando una memoria final de su trabajo.
PERSONAL ACADÉMICO
Algunos aspectos han sido recogidos en el Subcriterio 3.2, véase página 22 **Estructura y características del profesorado adscrito al título**. Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://www.ucm.es/informacionydocumentacion/profesorado Durante el Curso 2016-17 han ejercido docencia en la titulación de este Grado 59 profesores, procedentes de los antiguos Departamentos de Biblioteconomía y Documentación de esta Facultad, del Ciencias y Técnicas Historiográficas y Arqueología de la Facultad de Geografía e Historia, de Filología Española IV, de la Facultad de Filología, del departamento de Filología Española 1 (Lengua Española) de la misma Facultad, de Filología Inglesa, de la misma Facultad, del departamento de Sociología IV (1), de la Facultad de Ciencias de la Información, de la sección departamental de Derecho administrativo, en la Facultad de Ciencias de la Información, y del Departamento de Historia del Derecho y de las Instituciones, de la Facultad de Derecho. La variedad en los departamentos de origen de dichos profesores se justifica precisamente para asegurar la especialización de estos en los contenidos de las asignaturas que imparten. 53 de estos profesores eran doctores en el Curso Académico 2016-17 (el 89,83 % del total). Un porcentaje, sin duda, muy elevado.

Categoría profesional	Número	%	% Doctores	% de docencia impartida
Catedráticos de Escuela Universitaria	2	3,39%	100%	2,42 %
Titulares de Universidad	21	35,59%	100%	33,13 %
Titulares de Escuela Universitaria	3	5,08%	33,33%	7,66%
Profesor Contratado Doctor	12	20,34%	100%	19,22%
Profesor Ayudante Doctor	3	5,08%	100%	6,05%
Profesor Asociado	17	28,81%	76,47%	28,67%
Profesor visitante	1	1,69%	100%	2,85%

Todos los profesores tienen probada experiencia investigadora en las áreas de investigación y trabajo impartidos en las asignaturas. Una medida objetiva de la calidad investigadora se pone de relevancia en los 45 sexenios que sumaban en el curso 2016/17.

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

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

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

1. Especialidad del profesorado a tiempo completo, no sólo en el 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://www.ucm.es/informacionydocumentacion/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 adaptados, acceso a las aulas.

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Algunos aspectos han sido recogidos en el Criterio 2, Subcriterio 1, véase páginas 11-14

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

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

Consta de una presidencia, una vicepresidencia, una secretaría y de varios vocales, y en ella están representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: un estudiante de Grado y otro 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), el director/a del departamento de Biblioteconomía y Documentación y un representante de una organización empresarial del sector como agente externo. La participación de estos agentes externos en la

Comisión de Calidad estará regulada en el Reglamento (se recomienda que su actuación se centre en las reuniones de toma de decisiones y propuestas de mejora).

Las funciones de SGIC son las siguientes:

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

Se proporciona información sobre el Sistema Interno de Garantía de Calidad a través de la dirección URL: http://www.ucm.es/informacionydocumentacion/sistema-interno-de-garantia-de-calidad

Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://www.ucm.es/informacionydocumentacion/mejoras-implantadas

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

- Mejoras en el sistema de actividades formativas del Grado (talleres, seminarios, visitas y conferencias que se organizan en los dos semestres). La información sobre las mismas se publica en la web de la Facultad. Información disponible actualmente en la dirección URL: http://www.ucm.es/informacionydocumentacion/actividades-formativas-1
- En el marco del Aula Lasso de la Vega, se imparten conferencias por especialistas de reconocido prestigio que aportan una visión complementaria al alumnado de Grado
- Actualización por la Comisión de Calidad de los contenidos de las encuestas del *Sistema Interno de Garantía de Calidad* (SIGC) así como de herramientas informáticas para conocer la satisfacción de los alumnos de Grado con las asignaturas diseñadas para el mismo.
- De acuerdo con su aprobación por la Comisión de Calidad (31/01/2014) de un "Programa de actividades de mejora de la docencia", para el desarrollo de "Proyectos de Innovación en el Aula", en el curso 2016-2017 se aprobaron tres Proyectos de Innovación en el Aula, que fueron:
    1. *Comunicación pública y representaciones colectivas. La transmisión de valores a través de la fotografía en prensa (II)*. Responsable: María Cadilla Baz.
    2. *Imaginando 2. Banco de imágenes para la docencia y la investigación* Responsable: María Olivera Zaldúa.
    3. *I Jornadas de Estudiantes de Ciencias de la Documentación. Compartiendo conocimiento*. Responsable: Alicia Arias Coello

- Se mantiene la publicación de la *Colección de Cuadernos de Trabajo*, iniciada en 2011 para el Grado, donde se publican prácticas y ejercicios relacionados con asignaturas de esta Titulación. Desde la coordinación de Grado se ha desarrollado esta iniciativa con el propósito de que estos cuadernos se conviertan en uno de los instrumentos esenciales para fomentar el desarrollo de los trabajos prácticos de los alumnos (es decir, de la actividad no presencial docente), de manera complementaria a las tradicionales clases magistrales presenciales. Asimismo, se pretende que esta colección ofrezca una mayor "visibilidad" a las titulaciones impartidas en este Centro (cada título consta de su ISBN) y favorezca la difusión de las actividades docentes e investigadores de su profesorado. Estos cuadernos son accesibles tanto a través del Campus virtual, en cada una de las asignaturas respectivas, descargándose los estudiantes el pdf del cuaderno de trabajo, como en la biblioteca, donde se depositarán varios ejemplares en papel. Ya se han publicado 18 números. Sus títulos en la dirección URL: https://www.ucm.es/data/cont/docs/1160-2017-02-02-Colecci%C3%B3n%20de%20Cuadernos%20de%20Trabajo%20Grado.pdf
- Rediseño de programas y guías docentes del Grado.
- Formación del profesorado en nuevas tecnologías
- Mejora de la página web del Grado que ofrece más información sobre la titulación.
- Relanzamiento de comisiones de coordinación de asignaturas por módulos (se especificará en el Subcriterio 3.1). Su composición actual (curso 2016/17), aprobada por Junta de Facultad de 05/05/2017) está disponible en la dirección URL: http://www.ucm.es/data/cont/docs/1160-2017-05-08-Composici%C3%B3n%20de%20las%20comisiones%20de%20coordinaci%C3%B3n%20Grado%202016-17.pdf .

Información sobre el sistema de quejas y reclamaciones

Acerca del mismo, véase además Subcriterio 3.7, en concreto páginas 25 y 26.
Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://www.ucm.es/informacionydocumentacion/sistema-de-quejas-y-reclamaciones
Procedimiento de actuación: reclamaciones, quejas y sugerencias:
Sobre las quejas, se ha articulado un sistema doble para la presentación de las mismas.

1. Existe a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un Buzón de Quejas y Sugerencias electrónico para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación. Véase en la citada URL: http://webs.ucm.es/info/descargas/?quejasysugerencias
2. Las reclamaciones también pueden ser formuladas por escrito, a través del Registro de la Facultad.

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

registros de la Universidad Complutense. Dicho registro tiene carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.
3. La Comisión no admite las reclamaciones y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunica por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.
4. La Comisión no entra en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspende cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad promueve la oportuna investigación y da conocimiento a todas las personas que pueden verse afectadas por su contenido.
5. En la fase de investigación del procedimiento se realizan las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad puede recabar los informes externos que sean convenientes.
6. Una vez concluidas sus actuaciones, notifica su resolución a los interesados y la comunica al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.
7. En todo caso, resuelve dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

Sobre las sugerencias:

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

Información sobre la inserción laboral

Algunos aspectos ya han sido recogidos en el Criterio 2, páginas 17-18 y en el Subcriterio 3.6, véase páginas 25 y 26.

El órgano interesado en hacer estos estudios es el Consejo Social de la Universidad. No obstante, desde el curso 2014/15 está habilitado un *Sistema de Información sobre Empleo* (SISE). Este Servicio está destinado a los estudiantes ya graduados y su objetivo es disponer de una lista de correos que funcione como una "bolsa de empleo", que recibirá información sobre ofertas de prácticas y becas remuneradas, o de empleo, que llegan periódicamente a la Facultad, y que están destinadas únicamente a titulados. El formulario de inscripción se encuentra accesible en el enlace: http://documentacion.ucm.es/servicio-de-informacion-sobre-empleo-sise/ Asimismo, esta lista permitirá la realización de encuestas *on line* a los inscritos en la misma, egresados de la Titulación de Grado, método que se ha escogido para conocer la evolución de su inserción en el mercado laboral. En la actualidad hay ya 298 estudiantes inscritos a este Servicio de Información sobre Empleo.

Toda esta información, más los informes de inserción laboral, se encuentran disponibles en la URL: https://documentacion.ucm.es/empleo-e-insercion-laboral

Además, en la Facultad se desarrollaron jornadas para la orientación profesional del alumnado:

-I Jornadas Salidas profesionales y emprendimiento en Documentación. Tendencias y perspectivas de futuro. 23-24/03/2017 donde, además, se ofertaron dos talleres para los egresados acerca de técnicas de empleo, así como actividades de la UCM de empleo universitario llevadas a cabo por el Vicerrectorado de Calidad y la Oficina de Prácticas y Empleo

-I Jornadas de Estudiantes de Ciencias de la Documentación. 05/2017

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

Se proporciona esta información a través de la dirección URL: http://www.ucm.es/informacionydocumentacion/mejoras-implantadas

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

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

Algunos aspectos ya han sido recogidos en el Criterio 1, véase páginas 8-11
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.

El primer nivel de la SGIC es la Comisión de Calidad del Centro que es la máxima responsable de las titulaciones impartidas en la Facultad.
En el segundo nivel está constituido por la Comisión de Planificación que está en permanente contacto a través de los Vicedecanos y los Coordinadores de Titulaciones con la Comisión de Calidad del Centro, que forman parte de ambas comisiones. Esta Comisión toma las decisiones relevantes que afectan a todos los títulos de la Facultad conjuntamente, y se encuentra en permanente contacto la Coordinadora del Título en particular, que a su vez pertenece a dicha Comisión.
En el tercer nivel se encuentra la Subcomisión de coordinación de cada título. La coordinadora se encuentra en contacto permanente con los profesores y alumnos del Grado y realiza un seguimiento continuo del desarrollo del mismo. A tales efectos los miembros de la Subcomisión de coordinación del título están en contacto permanente con la Coordinadora y entre sí, mediante correo electrónico, conversaciones presenciales o reuniones conjuntas. La Comisión de coordinación del título realiza la evaluación del progreso y los resultados del Grado y analiza los resultados. Finalmente introducirá las correcciones y las medidas de mejora que se consideren oportunas.

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
José Luis	Gonzalo Sánchez-Molero	Decano
Antonia	Salvador Benítez	Vicedecana de Calidad y Estudios y Presidenta de la Comisión de Calidad
Antonio	Carpallo Bautista	Vicedecano de Organización Académica e Investigación y coordinador de doctorado
Esther	Burgos Bordonau	Vicedecana de Estudiantes y Bibliotecas
Juan Miguel	Sánchez Vigil	Representante de Profesor Titular
Inmaculada	Vellosillo González	Representante de Profesor Titular de Escuela Universitaria y Secretaría Académica
María	Olivera Zaldúa	Coordinadora del Máster
Fátima	Martín Escudero	Coordinadora del Grado
Mª Antonia	García Moreno	Representante de Profesor Contratado Doctor

Manuel	Blázquez Ochando	Representante Profesorado no Permanente
Mª Teresa	Fernández Bajón	Directora del departamento de Biblioteconomía y Documentación
Federico	Ayala Sorenssen	Agente externo
Gloria	Conde Ballesteros	Representante PAS. Gerente.
Pedro	Carrillo	Representante PAS. Biblioteca
Mª Teresa	Alcalde González-Torres	Estudiante de Grado

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 docencia de las titulaciones ofertadas en este Centro y permite la interacción y el intercambio de información entre las titulaciones.

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

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.

4. En la Comisión de Calidad hay representantes de alumnos de todas las titulaciones de la Facultad de Ciencias de la Documentación: Grado, Máster y Doctorado, que ejercen como cauce de comunicación entre el alumnado y la Comisión. Además, si es necesario, el coordinador de cada titulación informa vía correo electrónico al alumnado y se informa igualmente a través de la web de la Facultad y de los tablones de anuncios relativos.

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 2016-17 la Comisión de Calidad se reunió en 4 ocasiones (26/01/2017, 20/02/2017, 28/06/2017 y 13/09/2017).

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
26/01/2017	1. Aprobación del borrador del Informe de Autoevaluación del Grado para la renovación de la Acreditación del título. 2. Informe sobre la Memoria de seguimiento del Máster en Gestión de la Documentación, Archivos y Bibliotecas correspondiente al curso 2015-2016. 3. Informe sobre quejas y reclamaciones.	Se aprueba el Informe de Autoevaluación del Grado para la renovación de la Acreditación del título 2015-2016
20/02/2017	Aprobación del borrador del Informe sobre la Memoria de seguimiento del Máster en Gestión de la Documentación, Archivos y Bibliotecas correspondiente al curso 2015-2016.	Se aprueba
28/06/2017	1.Aprobación de Proyectos de Innovación en el Aula para el curso 2017-2018 2.Informe de las Coordinadoras de Grado y Máster 3.Informe de Facultades y Departamentos del Programa Docentia (2015/16) 4. Informe de resultados de las encuestas de evaluación interna curso 2016-2017 5. Informe del seguimiento de la actividad docente del curso 2016-2017 6.Revisión y actualización del modelo de ficha para las asignaturas de Grado y Máster	1. Se aprueban dos Proyectos de Innovación en el Aula curso 2017-2018: *"Game_Class. Estrategias y dinámicas de gamificación en el aula*", de la profesora Arquero Avilés y *"El Blog del aula. Aprender informando"* del profesor Sánchez Vigil 2. Se acuerda solicitar información a los tres profesores del tribunal nº 3 de los TFM (23 de junio 2017) sobre las actuaciones previas que desarrollaron respecto al TFM de una alumna tutorizada por el/la

		docente
13/09/2017	1.Preparación Jornada de Bienvenida 2017-18 2.Informe y tramitación de quejas y reclamaciones	Se acuerda por unanimidad responder a los distintos implicados en la queja del/de la docente

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

SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO

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

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Curso auto-informe Acreditación 2015-2016	Primer curso seguimiento 2016-2017
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	100	100
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	84	107
ICM-3 Porcentaje de cobertura	84%	107%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	81,85%	76,56%
ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono del título	27,48%	30,25%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	90,95%	90,17%
ICM-8 Tasa de graduación	60,3%	57,98%
IUCM-1 Tasa de éxito	92,23%	91,04%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	69,00%	81,00%
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	328,00%	490,00%
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	56,10%	50,49%
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	-	-
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	63,64%	72,22%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	58,18%	37,04%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6.5	6.78
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	7.8	8
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	6.4	6.4

IUCM-16 Tasa de evaluación del título	**88,75%**	**84,13%**

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

Plazas de nuevo ingreso ofertadas

Desde el inicio de implantación del título, se han ofertado 100 plazas. El número de alumnos matriculados en los dos últimos cursos ha sido de 84 en el curso 2015/16 y 107 en el curso 2016/17, por lo que no se ha considerado la necesidad de una modificación del Verifica. Se observa una tendencia al alza en la demanda, superior a 100, a pesar de la subida de tasas, los efectos de la crisis en la oferta de empleo público para archivos y bibliotecas y la competencia de diversos cursos *on line* en el mismo ámbito, muchos no oficiales.

Matrícula de nuevo ingreso

Como ya se ha analizado en el apartado anterior, en los cursos 2015/16 y 2016/17 se ha adecuado el número de plazas ofertadas de nuevo ingreso con el número de alumnos de nuevo ingreso matriculados. De este modo se elevó la ratio de estos alumnos del 84% al 107%. La estabilidad en años previos y el leve incremento son factores interesantes, pues se producen a pesar de la subida de tasas, los efectos de la crisis en la oferta de empleo público para archivos y bibliotecas y la competencia de diversos cursos *on line* en el mismo ámbito, muchos no oficiales. Para incentivar la matriculación se realizó en el curso 2015/16 una mayor actividad de difusión de nuestros estudios de Grado, a través de las redes sociales (facebook y twitter), o de publicidad en medios de comunicación, especialmente en la revista destinada a alumnos de Selectividad, *Y Ahora Qué*, y en su web www.yaq.es, siendo el resultado muy satisfactorio.

Asimismo, aparte de la participación en las jornadas de orientación preuniversitaria que organiza la UCM, desde el Vicerrectorado de Estudiantes, la propia Facultad emprendió una campaña de información en institutos de secundaria en la Comunidad de Madrid denominada "Documentalistas: indispensables en la sociedad". Los centros que han formado parte del citado Plan durante el curso 2015-2016 han sido los IES: Ramiro de Maeztu, Arcipreste de Hita, Ciudad de los Poetas, Barrio de Simancas, Eijo y Garay, Beatriz Galindo y Dámaso Alonso. En el curso 2016/17 los centros visitados fueron IES Ramiro de Maeztu, IES Pedro Salinas, Centro Fomento-Fundación, Colegio Guzmán el Bueno; a los centros a los que se ha mandado la documentación (folleto y carteles) por correo electrónico a indicación de los responsables: IES Barrio de Simancas, IES Salvador Dalí y centros en los que se deja documentación en mano a los responsables: Colegio Sagrados Corazones Capuchinos, Colegio El Porvenir, Colegio Divina Pastora.

Porcentaje de cobertura

El porcentaje de cobertura, del 84% en el curso 2015/16 exigió articular mejoras en la publicidad de la titulación. El incremento al 107% en el curso 2016/17 parece indicar la utilidad de la política de publicidad seguida. Esto ya se ha indicado en los apartados anteriores. No obstante, se recuerda que la titulación de Grado en Información y Documentación de la UCM es la que más alumnos de nuevo ingreso tiene. La *RUID* (Red de Universidad con estudios de Información y Documentación) proporciona los datos de matriculación referentes a todos los Grados de Información y Documentación ofertados en universidades españoles durante el curso 2016/17. Con 107 alumnos nuestro Grado era el que tenía más alumnos de nuevo ingreso. Para comparar con los datos de la Universidad Carlos III de Madrid, que sólo pudo mantener su titulación de Grado semipresencial, tuvo 33 matriculados. En la Universidad de Extremadura los alumnos de nuevo ingreso fueron 23 (presencial y semipresencial); en la Universidad de Valencia, 40 estudiantes; en la Universidad de Granada, 52; en la de León 25; en la de Salamanca, 16; en la de Zaragoza, 35 y en la de Barcelona, 52. Hace dos años, ante un menor número de matriculaciones, nos planteamos incrementar la matriculación mediante una información al posible alumnado, llevando a cabo sesiones informativas en institutos y en publicaciones al respecto, siendo el resultado plenamente satisfactorio.

Tasa de rendimiento

La tasa de rendimiento fue un indicador bastante positivo en el curso 2015/16, del 81,85%, debido a la mayor adecuación a las necesidades y expectativas de los alumnos con la metodología que se aplica en las clases del Grado. La tasa ha descendido levemente al 76,56% en el curso 2016/17.

Tasa de abandono

La tasa de abandono en el curso 2015/16 fue del 27,48% y en el curso 2016/17 del 30,25%, valores altos pero menores a los obtenidos en años previos (2012/13 del 39,2% y 2013/14 del 31,43%). Se ha logrado, por tanto, una reducción en los porcentajes de este indicador. El análisis de las solicitudes de cambio de titulación por parte de los alumnos indica una tendencia a matricularse en grados de Ciencias de la Información, sobre todo por alumnos que optaron por matricularse en la convocatoria de septiembre en 1º de Grado.

Tasa de eficiencia de los egresados

La tasa de eficiencia de los egresados es muy alta, 90,95% para el curso 2015/16 y del 90,17% para el curso 2016/17. Debemos de tener en cuenta que en los primeros años en los que se completó el ciclo (alumnos que se matricularon en 1º y que ya habían llegado a 4º), la tasa era de 45,2% (curso 2013/14). Esta tasa de eficiencia es muy superior (45,2, dato del curso 2013/2014) al promedio de la rama y en el promedio general de la UCM.

Tasa de graduación

La tasa de graduación, aunque descendió levemente del 60,3% del curso 2015/16 al 57,98% del 2016/17, es positiva, evidentemente.

Tasa participación en el programa de evaluación docente

La tasa de participación de los profesores que imparten la docencia en el grado en Información y Documentación fue, en el curso 2015/16, del 63,64%, ascendiendo notablemente en el curso 2016/17 a un 72,22%. Un porcentaje muy alto en comparación con el resto de la tasa en la UCM), lo que pone de manifiesto la preocupación de los docentes de este Centro por la mejora de la calidad de su docencia y de la asignatura.

Tasa de evaluación en el programa de evaluación docente

La tasa de evaluación en el programa DOCENTIA el curso pasado 2015/16, fue, de nuevo, una de las más altas de los centros de la UCM, un 58,18% de los profesores. Hecho que evidenciaba 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. El curso analizado, 2016/17, la tasa de evaluación ha descendido notablemente a un 37,04% a pesar de haberse incrementado el número de profesores que solicitaron evaluarse. Puede que este dato nos refleje otro problema, el bajo número de alumnos que se matricularon o asistieron a las clases y que, por tanto, no llevaron a cabo la encuesta

Tasa de evaluación positiva en el programa de evaluación docente

Por último, hay que destacar que el 100% de los profesores evaluados tienen evaluación positiva, muchos de ellos con una alta valoración, hecho que incide también en la apreciación positiva que hacen los alumnos de los docentes y en la valoración positiva que hacen de las distintas asignaturas. Asimismo, parece necesario destacar que en el curso 2015/16 21 grupos recibieron la valoración de muy positivo, y 11 grupos recibieron la denominación de "excelentes" en el programa *DOCENTIA* de la UCM por su docencia en el Curso 2015/16 en asignaturas impartidas en este Grado de Información y Documentación. Carecemos de dicho dato para el curso 2016/17.

Cabe destacar que los profesores del Grado en Información y Documentación solicitan en muy alto porcentaje, uno de los mayores de la UCM, la evaluación de su docencia a través de Docentia.

Satisfacción de los alumnos con el título

Los datos aportados por la encuesta de satisfacción del Vicerrectorado de Calidad de la UCM, nos indican un alto grado de satisfacción que ha ido incrementándose: en el curso 2015/16, 6,5 a 6.78 del curso 2016/17.

Sin embargo, percibimos un descenso en el número de respuestas. 118 en el curso 2015/16 a la mitad, 59 para el curso 2016/17. Aunque la participación del alumnado de este Centro en las encuestas de satisfacción suele ser la más alta de toda la UCM (fue del 22,52% en el curso 2012/13, y del 13,90% en el 2013/14), sin embargo, para el curso 2014-2015 fue escasa la participación del alumnado, tan sólo 19 respuestas, un 6,03%. A este respecto, se constató un menor interés por el alumnado en estas encuestas, al considerar que ya habían contestado a las mismas en varios cursos y, en parte a la programación de las encuestas internas y externas (Docentia) en las mismas fechas, lo que pudo afectar al interés y motivación de los alumnos a la hora de cumplimentar los cuestionarios.
Con objeto de ampliar la muestra de encuestas de satisfacción de los alumnos y de los diversos colectivos implicados en el título, se exploraron acciones de mejora para incentivar la participación, consiguiendo una participación excelente: 118 respuestas, un 39,86% del total del alumnado de Grado para el curso 2015/16, pero ha vuelto a reducirse a 59 para el curso 2016/17.
Para el curso 2016/17 también disponemos de los datos aportados por la encuesta interna realizada por la Facultad de Ciencias de la Documentación. De las 129 respuestas obtenidas, el mayor porcentaje para el criterio 6.1., Satisfacción con lo aprendido, fluctúa entre 7 (31%) y 8 (22.5%) y el criterio 6.4, Valoración global del curso, destaca por una clara puntuación entre el 7 (31,8 %) y el 8 (30.2%).

Satisfacción de profesores con el título

La satisfacción de los profesores durante el curso 2015/16 fue de 7,8, un leve descenso respecto al curso anterior (2014-2013: 8,23) pero similar al previo, 2013/14, 7,92. Un 36,36% del profesorado completó la encuesta de satisfacción.
La satisfacción con la titulación y los recursos alcanzaron una valoración muy alta, siendo los relativos a la satisfacción con los estudiantes, algo menor.
Entre los criterios que se deben mejorar según la opinión de los profesores (pero estamos hablando de valores inferiores a 6), están relacionado con: la orientación internacional de la titulación y el aprovechamiento de las tutorías por los/as alumnos/as. Estos datos no se aportan en el informe de encuesta del 2016/17, ya que el Vicerrectorado modificó el curso pasado los ítems a valorar.
Para el curso 2016/17, 26 profesores completaron la encuesta, dando un resultado de satisfacción con la titulación de 8.

Satisfacción del PAS del Centro

La satisfacción del Personal de Administración y Servicios (11 encuestados) durante el curso 2015-2016 ha sido de 6,4.
Entre los criterios que se deben mejorar, según la opinión del Personal de Administración y Servicios (pero estamos hablando de valores inferiores a 6), están relacionado con: su plan de formación, los servicios en riesgos laborales, el reconocimiento de su trabajo y la definición de sus funciones y responsabilidades. Estos datos no se aportan en el informe de encuesta del 2016/17, ya que el Vicerrectorado modificó el curso pasado los ítems a valorar.
Para el curso 2016/17, 10 completaron la encuesta, dando un resultado de satisfacción con la facultad igual al curso anterior: 6,4.

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

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.

Implantado

En el Grado en Información y Documentación contamos con diferentes sistemas de coordinación docente: verticales y horizontales.

-Coordinación de Grado

-Comisiones de coordinación de asignaturas

-Subcomisión de Grado

-Comisión Planificación

La Coordinación del Grado la lleva a cabo un docente de la titulación designado por el Decano de la Facultad y aprobado por la Junta de Facultad. A su vez, este coordinador general estará auxiliado en sus funciones por una subcomisión de Grado, dependiente de la Comisión de Planificación Docente, y unas comisiones de coordinación de asignaturas por cada uno de los módulos, además de los responsables de las Prácticas y el Trabajo de Fin de Grado. La misión de todos 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, así como evitar vacíos o duplicidades en los contenidos académicos.

El Coordinador, a lo largo de cada curso, solicita a la Comisión de Calidad que le auxilie en la realización de una encuesta interna por cada una de las asignaturas hasta el curso 2014-15 y por cursos desde el curso 2015-16, con el fin de conocer los puntos fuertes y débiles del contenido, planificación y organización de la enseñanza de dichas asignaturas. Por otro lado, también solicita datos de matriculación y resultados a la Secretaría de Alumnos.

Las comisiones de coordinación de asignaturas se aprobaron por la Comisión de Planificación Docente el 7 de junio de 2013 y su composición en el Curso 2013/14 por Junta de Facultad el 15 de noviembre de 2013, actualizándose en cursos sucesivos, datándose la última el 05/05/2017 en Junta de Facultad. En estas comisiones se acordó que se integrarían todos los profesores que impartieran docencia en los módulos del Grado, eligiendo la Comisión de Planificación docente un coordinador de cada una de ellas, siguiendo el criterio de categoría y antigüedad. Esta función es de carácter anual y rotatorio. Asimismo, no se puede ser coordinador de dos comisiones al mismo tiempo. Estas comisiones deben celebrar al menos tres reuniones en cada curso académico, con actas de las mismas que se entregarán al Coordinador de Grado. Son convocadas por su coordinador/a correspondiente. De cada reunión debe levantarse acta, firmada por el coordinador, de la que una copia ha de entregarse al coordinador de Grado. Las funciones de estas comisiones es la de coordinar la docencia de asignaturas en un ámbito específico (los módulos indicados en el Verifica de la titulación). De común acuerdo estas comisiones pueden proponer cambios en denominaciones de las asignaturas, en su temario, cuidando que no haya solapamientos o repeticiones, en el cuatrimestre de impartición, etc. Estas propuestas, una vez trasladadas a los coordinadores de Grado y Máster, podrá evaluarse si deben tramitarse como modificaciones del título ante la ANECA. Otras cuestiones internas pueden resolverse dentro de la propia comisión.

La implantación de estas comisiones es una mejora que representa una novedad en nuestra área, y aunque se han puesto en marcha en el curso académico 2014/15, habían sido escasas sus reuniones y sus resultados. Sin embargo, en el curso 2016/17 se reactivaron ante la petición por parte del Decanato de propuestas para una modificación de programas y una reestructuración de la titulación.

Es un objetivo seguir incentivando a los profesores para que el funcionamiento de estas comisiones sea efectivo en todas las especialidades.

La subcomisión del Grado, dependiente de la Comisión de Planificación Docente, formada por 9 profesores que imparten clases en el mismo, más un representante de Personal de Administración y Servicios y un representante de alumnos, se reúne, salvo necesidad, una vez cada tres meses.

Tras los diferentes acuerdos de la Comisión de Planificación Docente y de Junta de Facultad, sus objetivos son los siguientes:

1.1 Realizar la propuesta de rediseño del Grado a la Comisión de Planificación.
1.2. Estudiar y analizar los resultados de los indicadores anuales del Grado, recogidos en el Sistema de Garantía de la Calidad de la Facultad.
1.3. Estudiar y analizar los resultados de los estudios de satisfacción de los estudiantes, profesores y personal de apoyo a la docencia del Grado.
1.4. Analizar las quejas y sugerencias realizadas por estudiantes, profesores y personal de apoyo del Grado.
1.5. Establecer los requisitos para la realización y presentación de los Trabajos de Fin de Grado.
1.6. Establecer las fechas de inscripción de los Trabajos de Fin de Grado, y las de presentación para la evaluación de los mismos en las dos convocatorias de junio y septiembre, y la extraordinaria de febrero, así como de los criterios para la formación de los tribunales de evaluación de los Trabajos de Fin de Grado que opten a la calificación de Matrícula de Honor.
1.7. Actualizar la información sobre el Grado en la página web de la Facultad.
1.8. Realizar acciones de coordinación con la Comisión de Prácticas del Grado.
1.9. Diseñar las propuestas de acciones de mejora para el Grado.
1.10. Realizar acciones conjuntas con la Comisión de Calidad para la mejora del Grado.
Las discusiones se recogen en Actas y los acuerdos se trasladan a la Comisión de Calidad y a la Junta de Facultad.
La presencia de la Coordinación de Grado y de varios miembros de la Subcomisión de Grado y de las Coordinaciones de módulos en la Comisión de Calidad facilita la resolución de problemas puntuales detectados a través de las encuestas internas de calidad o de las encuestas de satisfacción elaboradas por el rectorado, además de las quejas y sugerencias puntuales aportadas directamente por cualquier miembro de la comunidad universitaria.
Los datos del coordinador del Grado y la composición de la subcomisión de Grado y de las comisiones de coordinación pueden consultarse en la página web del título (http://www.ucm.es/informacionydocumentacion/coordinadora-de-la-titulacion).
La coordinación tanto horizontal como vertical ha sido correcta para todos los implicados, alumnos y profesores
La coordinación, así como el procedimiento, se indican en la Memoria del Verifica, supervisando que se cumplen todos los aspectos del programa formativo y garantizando la calidad del Grado.
Los asuntos tratados en las reuniones de la Subcomisión de Grado se resumen en la tabla siguiente

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
26/10/2016	1. Informe Coordinación de Grado. 2. Propuesta de modificación de normativa TFG. 3. Aprobación calendario TFG	-Modificación de la normativa de TFG referida a la entrega de sólo una copia en CD -Disponer en la web un listado de todos los TFG's realizados
16/02/2017	Sorteo del Tribunal para Matrícula de Honor de TFG en la Convocatoria Extraordinaria de Febrero	Se aprueba el sorteo del tribunal de TFG
19/09/2017	1. Propuesta de modificación de la ficha de evaluación de los TFG, así como de la inclusión del documento de Compromiso Deontológico (antiplagio). 2. Calendario de TFG 2017/18 3. Composición del Tribunal a	-Se aprueba la propuesta de modificación de la ficha de evaluación de los TFG - Se aprueba la inclusión del documento de Compromiso Deontológico (antiplagio). - Se aprueba el calendario del TFG para

	valorar las propuestas de Matrícula de Honor de los TFG (09/17)	el curso 2017-2018

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

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

Respecto a estructura y las características del profesorado, el número de profesores, categorías docentes, porcentaje de doctores y departamentos implicados en la docencia de la titulación, véase Criterio 1, en concreto página 7.

Participación de los profesores en el programa *Docentia.* Las encuestas oficiales las realiza, gestiona y publica el Vicerrectorado de Calidad desde su Oficina para la Calidad a lo largo del curso académico. El porcentaje de profesores que solicitaron participar en el programa de evaluación de la calidad del profesorado (IUCM6) fue del 63,64% en el curso 2015/16 y del 72,22% en el curso 2016/17.

La tasa de evaluación IUCM7 (el porcentaje de profesores que finalmente fueron evaluados) fue de 58,8% en el curso 2015/16 y 37,04% en el 2016/17. La tasa de evaluaciones positivas fue del 100% en todos los cursos. Además, 11 grupos han sido evaluados como "Profesor Excelente".

Una de las posibles causas del descenso en la tasa de evaluación (IUCM7) es que, debido al relativamente bajo número de alumnos en los Grupos de optativas, no se alcanza el mínimo de alumnos requerido por la UCM para que la evaluación se produzca.

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 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.

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

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

Para realizar las Prácticas externas (asignatura obligatoria de 4º curso de Grado), existe una normativa que regula el proceso de elección de entidad para las prácticas, asignación de prácticas, desarrollo de las mismas y tutorización y evaluación. Todo ello está recogido en la "Normativa de prácticas externas", en la web del Grado (http://www.ucm.es/informacionydocumentacion/normativa-practicas-externas).

Los alumnos de esta titulación, deberán desarrollar 170 horas de trabajo práctico en instituciones, empresas, asociaciones o entidades donde puedan realizar tareas relacionadas directamente con los conocimientos teóricos adquiridos en las clases. Dichos centros serán aquellos con los que la UCM tenga establecido un convenio para tal fin, y en los que la Facultad de Ciencias de la Documentación considere oportuno ofertar la asignatura de 'Prácticas' de manera específica. Todo ello a través de la plataforma GIPE (Gestión Integral de Prácticas Externas), que recoge todas las prácticas curriculares y extracurriculares de la UCM.

Desde el curso 2016-2017, todo el procedimiento relacionado con las prácticas se lleva a cabo a través de la plataforma de la UCM GIPE (Gestión Integral de Prácticas Externas), lo que facilita la gestión de todas las prácticas de manera normalizada.

Entre las instituciones existentes para la realización de prácticas se encuentran todo tipo de bibliotecas, archivos, medios de comunicación y empresas que desarrollan entre sus actividades tareas de gestión de documentos e información. El listado de las mismas puede consultarse en: http://www.ucm.es/informacionydocumentacion/listado-de-centros
La Comisión de Prácticum asigna un tutor académico a cada alumno. El alumno se pone en contacto con su tutor, y a su vez el tutor se pone en contacto con la institución, para hacer un seguimiento de las prácticas.
Finalizado el periodo de Prácticas, el alumno ha de realizar una Memoria de sus prácticas, guiado por su tutor; así mismo, la institución cumplimenta una hoja de evaluación de las prácticas del alumno. El tutor académico evalúa las prácticas del alumno teniendo en cuenta la evaluación de la institución, la Memoria que el alumno ha realizado, y las entrevistas y seguimiento que ha tenido con el alumno. Todos los tutores envían la evaluación de sus alumnos a la Coordinadora de Prácticas que cumplimenta las actas al final del curso.
Toda la información que el alumno necesita relativa a Prácticas externas, puede consultarla en la web de la titulación: http://www.ucm.es/informacionydocumentacion/practicas-externas
En el curso 2016/17 se matricularon en la asignatura 56 alumnos: De ellos, 42 realizaron las prácticas en la convocatoria de junio, y 9 en la de septiembre, por lo que superaron la asignatura 51 alumnos y 5 no se presentaron a ella.
De los 51 alumnos que hicieron prácticas y aprobaron la asignatura, obtuvieron las siguientes calificaciones: 2 alumnos obtuvieron Matrícula de Honor; 27 alumnos obtuvieron Sobresaliente; 20 alumnos obtuvieron Notable; y 2 alumnos obtuvieron Aprobado
Los alumnos fueron calificados por sus profesores tutores tras hacer estos un seguimiento de la práctica y valorando la Memoria de Prácticas presentada por cada alumno, así como la evaluación realizada por el centro en el que las habían realizado.
Se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

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

Como se indica en la Memoria del Verifica, se realiza un seguimiento y evaluación que permite la mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad. Se recoge información para el seguimiento y evaluación de los estudiantes que participan en los programas de movilidad, mediante informes individuales de éstos y de los coordinadores o responsables de dichos programas, que es analizada y valorada por la Comisión de Calidad.
Ya en 2011 (Junta de Facultad 25/01/2012), para la gestión de la movilidad de los estudiantes se creó en esta Facultad una Oficina Erasmus, desde donde se coordinan tanto las solicitudes de becas Erasmus, como las becas de movilidad SICUE. La coordinación y el seguimiento de los programas de Movilidad de la Facultad de Ciencias de la Documentación se llevan a cabo por la Coordinadora Erasmus, que es a su vez Vicedecana de Estudiantes y Biblioteca.
De forma previa a la movilidad, se mantiene una entrevista con el alumno admitido en dicho programa, para la correcta comprensión de su actividad en el país de destino. Durante la estancia, el alumno y el coordinador mantienen una comunicación fluida a través del correo electrónico para un seguimiento periódico de la movilidad. Al finalizar la estancia de movilidad el estudiante informa al Coordinador Erasmus de los resultados académicos obtenidos e incidencias ocurridas en su estancia.
Al finalizar el proceso el Coordinador Erasmus informa a la Oficina de Relaciones Internacionales (Oficina de Erasmus) del Rectorado sobre el número de alumnos salientes, destinos, créditos cursados y superados, y las posibles incidencias, si las hubiere.
Las principales universidades de destino son las de Boras (Suecia), La Sapienza de Roma y de Udine (Italia), la Ecole Nationale des Chartes (Francia), la Libre de Bruselas (Bélgica), de Coimbra (Portugal), la Hogskolen i Oslo og Akerhus (Noruega), de Tallin (Estonia) y el Instituto Tecnológico de Atenas (Grecia).

En el curso 2016/17 solo hubo un alumno saliente a la Universidad de Oslo (Noruega), donde cursó en el 1er cuatrimestre, 30 créditos, y tres entrantes, procedentes de las Universidades de Oslo, Noruega (60 créditos), de "La Sapienza", Roma y de la de Bucarest, Rumanía (3 meses).
Respecto a la movilidad Erasmus Prácticas salieron 3 alumnos: 2 meses a la Biblioteca de la Universidad de Vilnius (Lituania), 2 estancias de 3 meses a la Universidades de París Nanterre (Francia) y 3 meses en la Biblioteca Cervantes de Leeds, Manchester (Reino Unido).
Los profesores que hicieron uso de los programas de movilidad fueron 4, con más de una estancia cada uno: 1 profesora 2 estancias a Perugia (Italia) y a Aveiro (Portugal), 1 profesora con 2 estancias a Perugia (Italia) y a Aveiro (Portugal), 1 profesor a Perugia (Italia) y 1 profesor a Puerto Rico (Erasmus + Internacional).
Del programa de movilidad SICUE, tuvimos a un alumno, procedente de la Universidad de Valencia durante el curso completo (66 créditos).
Se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

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

El Vicerrectorado de Calidad es el responsable de elaborar, gestionar y enviar los datos de las encuestas de satisfacción.
El procedimiento de encuesta para los alumnos, PDI y PAS se realiza a través de una encuesta on line. Se realiza telemáticamente a través del correo electrónico institucional, donde se les informa sobre la encuesta y se les muestra un enlace individualizado en el cual pueden acceder a la encuesta on line.
Los encuestados que no habían cumplimentado el cuestionario, recibieron hasta dos correos recordatorios informándoles sobre la fecha de finalización del período, entre junio y septiembre de 2016.
El coordinador para fomentar la participación de los alumnos, les recuerda la importancia de contestar a la misma.
El índice de participación, así como el análisis de los diferentes ítems evaluados, son analizados para los distintos colectivos en el Subcriterio 2: satisfacción de alumnos con el título, satisfacción de profesores con el título y satisfacción del PAS del Centro, en concreto pp. 18 y 19.
Se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

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

Algunos aspectos ya han sido recogidos en los Criterio 1, página 11 y Criterio 2, páginas 17 y 18.
El Vicerrectorado de Calidad es el responsable de elaborar, gestionar y enviar los datos de las encuestas de satisfacción.
El procedimiento de encuesta de satisfacción de egresados, se debe de realizar a través de una encuesta *on line*, telemáticamente a través del correo electrónico institucional, donde se les informa sobre la misma y se les facilita el enlace para acceder.
Para los últimos dos cursos, el Vicerrectorado de Calidad no nos ha facilitado los resultados la mencionada encuesta, así que aludimos a la última realizada (curso 2014/15), en el que 9 alumnos la completaron. Se les pidió valoración acerca de las competencias al salir de la universidad, satisfacción con la titulación, con asignaturas y contenido, con tareas y materiales, con la formación recibida y con las prácticas externas. De manera positiva destacan por encima de 7,8 los criterios relacionados con competencias adquiridas como trabajar en equipo, adaptarse a nuevas situaciones, receptividad de críticas; el número de alumnos por aula, las instalaciones y las prácticas externas.

Los criterios que deben mejorarse, según su valoración, son los relativos al precio de los estudios, la orientación internacional, la formación bilingüe del alumnado así la necesidad de unos contenidos de asignatura más innovadores y unos materiales más novedosos.
Teniendo en cuenta dicha carencia informacional, desde la Facultad, tal y como ya se ha comentado, se puso en marcha el SISE, la lista de distribución de ofertas para antiguo alumnado y las I Jornadas Salidas profesionales y emprendimiento en Documentación. Tendencias y perspectivas de futuro. 23-24/03/2017 donde, además, se ofertaron dos talleres para los egresados acerca de técnicas de empleo
Se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.
Acerca del mismo, véase además Criterio 1, en concreto páginas 9 a 11.
Durante el curso 2016/17, los alumnos de Grado no han formulado ninguna queja. En cursos anteriores, o para otras titulaciones en este mismo curso, las quejas y sugerencias formuladas se han resuelto atendiendo al procedimiento establecido para tal efecto en el Sistema Interno de Garantía de la Calidad.
Los escritos pueden presentarse a través del buzón de quejas (infccdoc@ucm.es) utilizando el formulario disponible en la web de la Facultad (http://www.ucm.es/informacionydocumentacion/sistema-de-quejas-y-reclamaciones).
La Comisión de Calidad efectúa el registro de todas las reclamaciones efectuadas enviando el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, 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.
Se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

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 Agencia externa, para la mejora de la propuesta realizada.
NO PROCEDE

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 Agencia externa para la mejora del Título.
NO PROCEDE

4.3.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.
En el último informe de seguimiento del título, el relativo al curso 2014/15, se nos hicieron algunas recomendaciones parciales relativas a:
1. Publicar en la web algunos aspectos relativos a centros en los que se imparte, acuerdos o convenios de colaboración y programas de ayuda para el intercambio de estudiantes e ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutela.
2. Realizar la evaluación de las prácticas externas según lo comprometido en el punto 9 de la memoria verificada.
3. Realizar la evaluación de los programas de movilidad según lo comprometido en el punto 9 de la memoria verificada

4. Poner en marcha el procedimiento de los resultados de inserción laboral de los egresados por parte de la Institución.
5. Analizar la información obtenida a través del sistema de reclamaciones y sugerencias
Se han llevado a cabo las acciones de mejora necesarias, así se renovó por completo la web de la titulación, introduciendo los ítems que se nos recomendó; se revisó que se llevase a cabo, tal y como ya se hacía, la evaluación tanto de las prácticas externas como de los programas de movilidad; y desde la Comisión de calidad, se analizó la información obtenida a través del sistema de reclamaciones y sugerencias.

4.4.- Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar**.**
Tal y como se ha indicado en el apartado anterior, desde el Vicerrectorado de calidad se nos hizo llegar una serie de recomendaciones, pero no un plan de mejora

4.5.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título.
La ANECA indicó en su Informe de Acreditación, dictado el 21 de diciembre de 2017, las siguientes recomendaciones:
1. Revisar y actualizar los contenidos del Grado.
2. Adoptar medidas para mejorar la coordinación docente.
3. Aportar información en la web del título y corregir los errores en los enlaces que contiene dicha web.
4. Revisar y completar la información recogida en las guías docentes.
5. Revisar y actualizar el contenido y la metodología de algunas asignaturas.
6. Completar la información proporcionada a los estudiantes sobre los sistemas de evaluación.
7. Analizar los datos de abandono y rendimiento y adoptar medidas para corregir sus desviaciones respecto a los valores esperados.
Todas las recomendaciones ya estaban en proceso de modificación, habiéndose aprobado en la última Comisión de Calidad (12 de diciembre, 2017) un nuevo modelo de guía docente actualizada en las que se ponía especial énfasis en el contenido, metodología, bibliografía y sistema de evaluación de las asignaturas, reactivando las comisiones de coordinación de asignaturas (coordinación horizontal, véase al respecto subcriterio3.1, páginas 20 y 21) que están trabajando en la propuesta de modificaciones de la titulación y la web de la titulación fue revisada. Tan sólo queda por abordar la recomendación 7. Consideramos positivo este proceso, teniendo en cuenta que recibimos el informe final de la Aneca el 21 de diciembre.
Se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

5.1.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones sustanciales realizadas.
NO PROCEDE

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

SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
La facultad publica en su página web información sobre el grado en Información y Documentación	La web de la titulación recoge toda la información que el alumno o el profesorado puede necesitar	Véase Criterio 1	Continuar con el trabajo en equipo entre el gestor de la web y la coordinación de la titulación, actualizando la información o añadiendo la nueva que va surgiendo
Estructura y funcionamiento del SGIC	La estructura del SGIC es la recogida en la Memoria Verifica, así como sus competencias, que se desarrollan de forma correcta mejorando la calidad docente de la titulación.	Véase Criterio 2, subcriterio 1	
Indicadores de resultado	Matrícula de nuevo ingreso y porcentaje de cobertura al alza	Véase Criterio 2, subcriterio 2	Continuar con la política de publicidad en Aula, redes sociales, revistas especializadas y jornadas en Institutos
	Tasa de eficiencia de egresados muy alta		
	Elevada tasa de participación de los docentes en el programa Docentia, todos con evaluación positiva y más del 50% con evaluación excelente		
	Alta satisfacción de los alumnos, los docentes y el PAS con la titulación		Seguir manteniendo nuestra calidad docente
Sistemas para la mejora de la calidad del título	Existe comunicación, fluidez de información y de actuaciones conjuntas entre las diferentes comisiones horizontales y verticales	Véase Criterio 2, subcriterio 3	Mantener la interrelación entre las diferentes comisiones, y el trabajo en equipo
	Elevado porcentaje de profesorado doctor		
	Realización de encuestas internas de Calidad de las asignaturas		Mantener y mejorar las encuestas internas y los datos sobre mejora docente que de ellas podamos extraer

	El Sistema de prácticas externas sigue lo recogido en verifica y cuenta con convenios en más de 80 centros especializados		Mantener la política de pluralidad de centros donde el alumno pueda desarrollar sus prácticas
	El sistema de evaluación de las prácticas externas y el de movilidad son claros, objetivos y valoran diferentes ítems		Mantener dichos procedimientos
	Ante la falta de información sobre egresados, la Facultad ha puesto en marcha diferentes iniciativas: SISE, lista de distribución, Jornadas de formación		
Informes de Seguimiento y Renovación de la Acreditación	Publicar en la web algunos aspectos relativos a centros en los que se imparte, acuerdos o convenios de colaboración y programas de ayuda para el intercambio de estudiantes e ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutela	Véase criterio 1	Se actualizo dicha información en la web
	Realizar la evaluación de las prácticas externas según lo comprometido en el punto 9 de la memoria verificada	véase subcriterios 3.3 y 3.4	Ya se realizaban tal y como se recogía en la memoria verifica pero no se explicó correctamente en la memoria de seguimiento
	Realizar la evaluación de los programas de movilidad según lo comprometido en el punto 9 de la memoria verificada	véase subcriterios 3.3 y 3.4	Ya se realizaban tal y como se recogía en la memoria verifica pero no se explicó correctamente en la memoria de seguimiento
	Poner en marcha el procedimiento de los resultados de inserción laboral de los egresados por parte de la Institución	véase criterios 1, 2, y subcriterio 3.6	SISE, lista de distribución para egresados
	Analizar la información obtenida a través del sistema de reclamaciones y sugerencias	véase criterio 1 y subcriterio 3.7	

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

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

	Puntos débiles	**Causas**	**Acciones de mejora**	**Responsable de su ejecución**	**Fecha de realización**	**Realizado/ En Proceso/ No realizado**
La facultad publica en su página web información sobre el grado en Información y Documentación	Información desactualizada o duplicada relativa a las Guías Docentes, las tutorías y los curricula del profesorado	Información desactualizada	Actualizar la información relativa a las Guías Docentes, las tutorías y los curricula del profesorado	Gestor de la web	Febrero 2018	En proceso
Estructura y funcionamiento del SGIC	-	-	-	-	-	-
Indicadores de resultado	Tasa de abandono elevada	Alumnos que cambian a Ciencias de la Información	Véase Criterio 2, subcriterio 2	Equipo decanal, Comisión de planificación docente, Junta de Facultad, comisiones de coordinación de asignaturas	Diciembre 2018	En proceso
	Descenso del 50% en la participación del alumnado en la	Menor incentivación por parte del Decanato	Facilitar a los alumnos un aula y hora concreta para llevarlas a cabo	Coordinación de Grado	Fecha de cumplimentación de la encuesta	En proceso

	encuesta de satisfacción					
Sistemas para la mejora de la calidad del título	Reducido número de alumnos que realizan programas de movilidad	Posible bajo nivel económico familiar y bajo nivel de idiomas	Facilitarles mayor información sobre cursos de idiomas	Responsable de programas de movilidad en la Facultad		No realizado
	Carencia de datos sobre inserción laboral de egresados y su satisfacción con la formación recibida	Carecemos de las encuestas realizadas por la UCM	Promover dichas encuestas y contactos desde el Centro	Vicedecanato de Calidad y Vicerrectorado de Calidad		En proceso
Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	Revisar, completar y actualizar los contenidos del Grado; el contenido y la metodología de algunas asignaturas; la información proporcionada a los estudiantes sobre los sistemas de evaluación; y la información recogida en las guías docentes;	Contenidos desactualizados	Reelaboración de las guías docentes actualizadas en las que se ponía especial énfasis en el contenido, metodología, bibliografía y sistema de evaluación de las asignaturas	Vicedecanato de Calidad	Junio 2017-enero 2018	Realizado

	Adoptar medidas para mejorar la coordinación docente	Existían pero con escasa implicación	Reactivación de las comisiones de coordinación de asignaturas que están trabajando en la propuesta de modificaciones de la titulación	Vicedecanato de Calidad, Coordinación de Grado y Comisión de planificación Docente	Mayo 2017	Realizado
	Aportar información en la web del título y corregir los errores en los enlaces que contiene dicha web	Errores informáticos	Revisión de la web de la titulación	Coordinación de Grado y gestor de la web	Octubre 2017	Realizado
	Analizar los datos de abandono y rendimiento y adoptar medidas para corregir sus desviaciones respecto a los valores esperados	Alumnos cuya 1ª opción era Ciencias de la Información pero por no poder acceder a dicha titulación, cursaban las asignaturas básicas aquí	Actualización del plan de estudios, haciéndolo más atractivo para el alumnado	Equipo decanal, Comisión de planificación docente, Junta de Facultad, comisiones de coordinación de asignaturas	Diciembre 2018	En proceso

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE CENTRO EL DÍA 9 de febrero de 2018