

**9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**  
**GRADO EN PUBLICIDAD Y RELACIONES PÚBLICAS**  
**CES "Villanueva"-Centro adscrito a la Universidad**  
**Complutense de Madrid**

El presente documento recoge el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas, impartido por el Centro de Educación Superior Villanueva, Centro Adscrito a la Universidad Complutense de Madrid, por lo que se encuentra sometido a la inspección de la Universidad Complutense de Madrid, y en este punto especialmente en materia de cumplimiento de las obligaciones derivadas del SGIC del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas.

Anualmente, y de forma sistemática, el Centro Adscrito Villanueva remitirá la Memoria y propuestas de revisión y mejora del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas a la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense de Madrid, para su valoración, registro y control documental.

### **9.1 Responsables del sistema de garantía de calidad del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas**

La responsabilidad de garantizar la calidad interna del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas impartido por el Centro de Educación Superior Villanueva, Centro Adscrito a la Universidad Complutense de Madrid, recae en el/la subdirector/a de Ordenación Académica del Área de Titulaciones en Comunicación del CES Villanueva.

Asimismo, se creará una Comisión de Calidad aprobada por el Consejo de Gobierno del CES Villanueva para las titulaciones de Grado del Área de Comunicación (denominada en adelante Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación) cuyo cometido será velar por el sistema de garantía de calidad de la implantación y seguimiento del plan de estudios de las diferentes titulaciones de Grado del Área de Comunicación, incluida la titulación de Grado en Publicidad y Relaciones Públicas. Se elaborará un reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación en la que se detallarán las normas de designación de sus miembros y sus normas de funcionamiento.

La Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación estará formada por:

- El/la Director/a del Área de Comunicación del CES Villanueva, que la presidirá.
- El/la Subdirector/a de Ordenación Académica del Área de Comunicación del CES Villanueva.
- El/la Coordinador/a del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas o, en su defecto, el Coordinador/a de las titulaciones de Grado del Área de Comunicación.
- El/la Secretario/a Académico/a del Área de Comunicación
- El/la subdirector/a de Alumnos del Área de Comunicación.
- El/la profesor/a de mayor antigüedad del Área de Comunicación

- El/la responsable del Departamento de Prácticas Externas y Orientación Profesional
- Un representante del alumnado
- Un representante del PAS (Personal de Administración y Servicios)
- Un agente externo con experiencia en la evaluación o implantación de Sistemas de Calidad

Serán funciones de la Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación:

- Gestionar y coordinar el Sistema de Garantía Interna de Calidad y realizar el seguimiento del mismo.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad, las prácticas externas y los programas de movilidad.
- Elaborar el reglamento que regulará el funcionamiento de la propia Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación, y proponerlo al Consejo de Gobierno para su aprobación.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje, metodología, etc.).
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación (información, apoyo y orientación a los estudiantes, coordinación del profesorado, recursos de la titulación, programas de movilidad, prácticas externas, etc.).
- Supervisar el cumplimiento de la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del CES Villanueva y con la política de calidad de la UCM.
- Promover acciones específicas para fomentar el uso de nuevas metodologías docentes y difundir y hacer visibles las buenas prácticas en materia de calidad.
- Elaborar las directrices que permitan el desarrollo de sistemas de información sobre los objetivos, los recursos disponibles, la gestión y los resultados de la titulación dirigidos a los profesores, los estudiantes y el PAS.

En cuanto al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación, el reglamento de funcionamiento de la Comisión recogerá las siguientes directrices:

1. La Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación se reunirá al menos dos veces por curso para el seguimiento y análisis de mejora de la implantación del Grado.
2. Las reuniones estarán presididas por el/la Director del Área de Comunicación del CES Villanueva o la persona en la que él delegue.
3. Ejercerá como Secretario de la Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación el Secretario Académico del Área de Comunicación.
4. El/la Director/a del Área de Comunicación convocará las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación, y fijará el orden del día de las reuniones.
5. En cada reunión de la Comisión, el Secretario redactará un acta que especificará los asistentes, el orden del día de la reunión, la fecha, la hora de comienzo y final, los puntos principales de las deliberaciones, y el contenido de los acuerdos alcanzados. El acta tendrá que ser

aprobada en la siguiente reunión de la Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación.

6. Las decisiones de la Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación se adoptarán por mayoría de los asistentes. En caso de empate, el presidente dispondrá de voto de calidad. Se exigirá mayoría absoluta para la aprobación de:
  - Propuestas de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación.
  - Creación de nuevas estructuras o subestructuras específicas dentro de la Comisión.
  - Propuestas de mejora de las enseñanzas del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas en el CES Villanueva.

La Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación elaborará anualmente una Memoria de la Titulación de Grado en Publicidad y Relaciones Públicas que incluirá además de las actuaciones realizadas, un plan de mejoras de las enseñanzas, que deberá ser aprobado por el Consejo de Gobierno y difundido tal y como se especifica en el apartado dedicado al Sistema de Información.

## **9.2 Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.**

### **9.2.1. Calidad de la enseñanza**

La Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación de Grado en Publicidad y Relaciones Públicas recabando información de:

- La Secretaría General.
- La Coordinación del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas o, en su defecto, de la Coordinación de las titulaciones de Grado del Área de Comunicación
- La Secretaría Académica del Área de Comunicación.
- El profesorado de la titulación, a través de una encuesta en la que podrá manifestar su opinión con respecto a la propia estructura del Programa, las prácticas académicas, metodología y formas de evaluación. Las observaciones allí recogidas se tendrán en cuenta para elaborar el plan de mejoras.
- La Secretaría de alumnos del Área de Comunicación.
- El Departamento de Administración y Servicios del CES Villanueva.
- El Departamento de Informática y Sistemas del CES Villanueva.
- El resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información de la titulación que se reseñan en el apartado 9.5.1

En dicho informe se recogerá y analizará información sobre los siguientes aspectos:

- Difusión del programa formativo.
- Acceso e ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutorización.
- Coordinación del profesorado de la titulación.
- Orientación formativa a los estudiantes y también orientación sobre

salidas profesionales.

- Recursos e infraestructuras de la titulación.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación.
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, movilidad de estudiantes, estudiantes en prácticas y otros.

Además, en la evaluación de la calidad se tendrán especialmente en consideración el análisis de las siguientes cuestiones:

- a. Consistencia, coherencia y complementariedad de los programas académicos de las materias impartidas. Revisión anual previa a la publicación de los programas (la totalidad de los cuales son accesibles a todos los alumnos a través de la intranet propia del centro).
- b. Consistencia, coherencia y complementariedad del contenido de las enseñanzas impartidas, de manera horizontal (dentro de cada curso de grado y entre materias de tronco común), como de manera transversal, entre todas las materias contempladas en el plan de estudios.
- c. Calidad de los recursos docentes: actualización anual de los programas y herramientas informáticas de apoyo a la docencia; revisión periódica de los recursos multimedia disponibles en el aula; seminarios de formación tecnológica para los profesores, etc.

La Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación analizará estos datos y realizará propuestas de revisión y de mejoras que remitirá, para su aprobación, al Consejo de Gobierno. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por el Consejo de Gobierno será realizado por la Comisión de Calidad que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el apartado 9.5.3.

### **9.2.2 Evaluación y calidad del profesorado**

El Centro Adscrito CES Villanueva elaborará los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la titulación y que se describen a continuación.

El procedimiento podrá ser supervisado por la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense.

La titulación evaluará a su profesorado, al menos cada tres años. Los efectos y consecuencias de la evaluación para el profesorado y la titulación serán establecidos y regulados en el Programa de Evaluación Docente del Centro Adscrito CES Villanueva.

#### **9.2.2.1. Objetivos**

El objetivo final es introducir la mejora continua en las actividades docentes para lograr una Universidad que responda adecuadamente a las necesidades de formación en educación superior de la sociedad española en general y en particular de la madrileña.

A un plazo más inmediato (medio y corto plazo) los objetivos de la evaluación de la docencia son los siguientes:

1. Identificación, difusión y reconocimiento de las buenas prácticas docentes.
2. Promoción de profesores/as.
3. Otras que puedan interesar al CES Villanueva en el futuro.

En cualquier caso conviene resaltar que la filosofía de este modelo de evaluación se basa en crear un marco de referencia para la mejora continua de la calidad de la actividad docente del conjunto del profesorado, identificando, valorando y difundiendo las buenas prácticas docentes que incidan en los niveles de aprendizaje de los y las estudiantes.

#### **9.2.2.2. Dimensiones, criterios y fuentes de información**

La actividad docente se despliega, siguiendo las pautas expresadas en los documentos de las agencias de evaluación estatal y autonómica, en tres dimensiones: planificación, desarrollo y resultados, dimensiones a las que se añadirán otras más específicas del CES Villanueva en un futuro puesto que este modelo y sus procedimientos estarán sometidos a una revisión y mejora continua.

Por *Planificación* se entiende todo lo relativo a la programación, organización y coordinación de la docencia así como a la asignación de materias/asignaturas a profesores. Por *Desarrollo* se entiende todo lo relativo al cumplimiento del programa, ejecución de las actividades pedagógicas previstas, cumplimiento formal de la actividad docente, es decir todo lo relativo a lo que se denomina en evaluación el proceso o aplicación de lo programado y planificado. Por último, por *Resultados* se entiende esencialmente el logro de los objetivos formativos, así como las actividades de revisión y mejora de la actividad docente.

En el siguiente cuadro se detallan las dimensiones y se identifican las subdimensiones junto con los pesos que se asignarán a dimensiones y subdimensiones en el proceso de valoración de la docencia. Asimismo se identifican las fuentes que proporcionaran la información necesaria para dicha valoración.

<b>DIMENSIONES DE LA DOCENCIA Y PESOS EN LA EVALUACIÓN</b>			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>ASPECTOS</b>	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>PESOS</b>
<b>PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN</b>  <b>30%</b>	Participación en planes de formación del profesorado	- Profesorado - Coordinador/a del Grado	5
	Adecuación de la asignatura con el perfil del profesor (formación, experiencia, investigación)	- Profesorado - Coordinador/a del Grado	10
	Participación en actividades de coordinación (asignatura, departamento y titulación)	- Profesorado - Coordinador/a del Grado	5
	Adecuación del programa de la asignatura (contenidos completos, programación temporal, difusión...)	- Profesorado - Alumnado	10
<b>DESARROLLO</b>  <b>30%</b>	Cumplimiento formal (entrega de programa, asistencia a clase, entrega de actas, no incidencias...)	- Coordinador/a del Grado - Alumnado	5
	Cumplimiento: - programa - metodología docente - métodos de evaluación	- Profesorado - Alumnado - Coordinador/a del Grado	10
	Adecuación de la metodología para alcanzar los objetivos: trabajo en grupo, utilización TIC, elaboración de materiales didácticos	- Profesorado - Alumnado	15
<b>RESULTADOS</b>  <b>40%</b>	Satisfacción del alumnado con: - el profesor/la profesora - los objetivos alcanzados	- Alumnado	10
	Logro de objetivos formativos	- Profesorado - Coordinador/a del Grado	10
	Rendimiento, tasas de éxito (% de aprobados y calificaciones)	- Coordinador/a del Grado - Depto de Informática y Sistemas	10
	Revisión y reflexión para la mejora de la actividad docente. Participación en otras actividades formativas y de innovación: Proyectos de Innovación para la mejora de la Calidad Docente, Comisiones de calidad...	- Profesorado - Coordinador/a del Grado - Consejo de Gobierno	10

Los criterios últimos a utilizar en la valoración de la docencia serán los siguientes:

- Adecuación de la actividad docente, tanto a los requisitos del CES Villanueva en el Grado en Publicidad y Relaciones Públicas como a las necesidades de los/as alumnos/as
- Orientación a la reflexión sobre la propia práctica, la innovación docente y la mejora continua
- Eficacia en el logro de los objetivos formativos
- Eficiencia en el empleo de los recursos para la consecución de los objetivos y
- Satisfacción de los agentes implicados en la actividad docente (profesores y alumnos)

Las fuentes de información de las diferentes variables/indicadores de las dimensiones y subdimensiones serán las siguientes:

1. El informe de autoevaluación del/la Profesor/a
2. La encuesta a los/as alumnos/as
3. El informe del director o coordinador del Grado o, en su defecto, del coordinador de las titulaciones de Grado del Área de Comunicación.
4. Los datos objetivos de matrícula, repetidores, notas... facilitados por los Servicio Informáticos
5. Los datos objetivos sobre cumplimiento formal de la actividad docente.
6. La información remitida por el Consejo de Gobierno y la Junta Directiva del Área de Comunicación.

La información se recoge siempre de al menos dos fuentes distintas y, en algunos casos, de tres para aumentar la validez de la misma.

### **9.2.2.3 Valoración y ponderación de la información**

En el cuadro adjunto se especifica la ponderación asignada a cada dimensión y subdimensión en el peso global de la valoración de la docencia de un/a Profesor/a. Para la información proveniente de dos fuentes distintas (por ejemplo profesor/a y estudiante) para llevar a cabo la valoración de cada dimensión se promediarán las valoraciones, los datos o la información de cada fuente agregándose de acuerdo con los pesos que se asignan a cada dimensión y subdimensión, sin perjuicio de que se ofrezcan los datos por separado.

Las valoraciones obtenidas (valoración global y valoraciones por dimensiones) se compararán con la media de los/as profesores/as de la misma asignatura (si ha lugar), del mismo departamento, de la misma titulación y de la misma área o rama de conocimiento.

Junto con la valoración global, las valoraciones parciales y las comparaciones de las diferentes dimensiones expresadas en forma de número o de palabras, la Comisión emitirá una propuesta razonada sobre mejoras que deban introducirse en la actividad docente por parte del/la profesor/a evaluado. El resultado del seguimiento de la realización de estas mejoras constituirá uno de los puntos básicos y esenciales en posteriores evaluaciones.

#### 9.2.2.4 Comisiones y agentes implicados

El CES Villanueva a través del Consejo de Gobierno, las Juntas Directivas de las distintas Áreas, el profesorado, alumnos, y personal de administración y servicios están implicados en este modelo de evaluación bien como promotores del mismo, bien participando en las Comisiones de Evaluación y proporcionando la información necesaria para la misma.

Se han constituido dos comisiones directamente implicadas en el proceso:

- **Comisión General de Calidad del CES Villanueva** compuesta por:
  - El Secretario/a General del CES Villanueva
  - El Director/a Académico/a del CES Villanueva
  - El Subdirector/a Académico/a del CES Villanueva o, en su defecto, el subdirector/a de Ordenación Académica del CES Villanueva.
  - Los Coordinadores/as de los diferentes Grados del CES Villanueva
  - el Secretario/a Académico/a de las distintas Áreas de titulaciones del CES Villanueva
  - dos profesores/as a dedicación completa
  - un representante del alumnado
  - un representante del Personal de Administración y Servicios
  - un representante externo de una Agencia de Calidad

La Comisión General de Calidad del CES Villanueva es el órgano que establece las líneas generales de la política de calidad del Centro, dentro de las cuales se inscribe este modelo de evaluación de la actividad docente y recibe y resuelve las reclamaciones sobre valoraciones de la docencia.

- **La Comisión de Calidad del Profesorado** compuesta por:
  - El Director/a Académico/a del CES Villanueva
  - El Secretario General del CES Villanueva
  - el Subdirector/a Académico/a del CES Villanueva o, en su defecto, el subdirector/a de Ordenación Académica del CES Villanueva
  - los Coordinadores/as de los diferentes Grados del CES Villanueva
  - el Secretario/a Académico/a de cada Área de titulaciones del CES Villanueva
  - dos profesores/as a dedicación completa
  - un representante del alumnado
  - un representante del Personal de Administración y Servicios
  - Un representante externo de una Agencia de Calidad

La Comisión de Calidad del Profesorado es la comisión encargada de emitir el informe de evaluación del/la profesor/a.

#### 9.2.3 Satisfacción de los actores implicados en la titulación

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas y de los actores implicados en la misma (alumnado, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá **anualmente** mediante encuestas.

Para la realización de estas encuestas la UCM, a través de su Oficina para la Calidad, podrá prestar la ayuda técnica necesaria para su realización.



La Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación se encargará de la aplicación de los cuestionarios y de su procesamiento y análisis.

**Los cuestionarios serán remitidos a los distintos actores implicados en la titulación dentro del correspondiente curso académico, pudiendo asimismo realizarse a través de medios electrónicos, informáticos o telemáticos.**

El procedimiento será supervisado por la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense.

- **Encuestas a profesores**

Anualmente, el CES Villanueva realizará una encuesta a los profesores de la titulación de Grado en Publicidad y Relaciones Públicas. Esta encuesta, que se realizará al finalizar cada curso académico, tendrá como objetivo no sólo la evaluación del grado de satisfacción de los profesores con la titulación, sino también la obtención de información de contraste sobre el contenido de las materias impartidas, en apoyo de los procesos de calidad descritos en el apartado 9.2.1.

La encuesta tendrá dos fases. La primera de ellas se realizará mediante cuestionario on-line. La segunda se realizará mediante entrevista personal con una muestra seleccionada de profesores, a partir de los resultados obtenidos en la primera fase.

En el curso 2008/09, el CES Villanueva ha desarrollado ya una primera herramienta informática de consulta del profesorado y ha llevado a cabo un piloto siguiendo el esquema descrito más arriba.

- **Encuestas a alumnos**

Siguiendo con la política que tiene ya implantada, el CES Villanueva realizará al menos dos tipos de encuestas a los alumnos, con carácter anual:

- (a) Encuestas de evaluación de profesores y asignaturas, realizadas mediante cuestionario estándar en papel y pasadas al 100% de los alumnos matriculados cada año, al finalizar cada periodo lectivo (cuatrimestralmente para las materias impartidas con ese carácter).
- (b) Encuestas de satisfacción, realizadas igualmente sobre cuestionario impreso y pasadas a los alumnos del último curso de la titulación. El objetivo de dichas encuestas es obtener indicadores de satisfacción en relación con las diferentes áreas de servicio implicadas en cada titulación (contenidos de la titulación, prácticas, profesorado, instalaciones, biblioteca, etc), con objeto de incorporar las mejoras que sean precisas en relación con las deficiencias que puedan ser detectadas.

- **Evaluación de la satisfacción del PAS**

A través de la Secretaría General, el CES Villanueva realizará, también con periodicidad anual, encuestas de clima laboral y de satisfacción del Personal de Administración y Servicios.

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos.

La Comisión de Calidad actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención.

Cualquier implicado en el desarrollo del Grado podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

Reclamaciones: Procedimiento de actuación:

1. Las reclamaciones serán 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 concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se publicarán en la intranet del Centro impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar de la Comisión de Calidad dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.

2. La Comisión de Calidad efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, la Comisión de Calidad dispondrá de un registro propio. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.

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

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

5. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán 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 podrá recabar los informes externos que sean convenientes.

6. Una vez concluidas sus actuaciones, la Comisión de Calidad notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.

7. En todo caso la Comisión de Calidad resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

### Sugerencias:

Asimismo se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un Buzón de Sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad derivadas de reclamaciones y/o sugerencias no son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos del Centro.

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 de mejora del plan de estudios. Esta información se remitirá al Consejo de Gobierno que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

#### **9.2.4. Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje**

Los objetivos formativos globales y finales y los resultados de aprendizaje de la titulación se miden en las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Grado así como en la información recogida en la medición de calidad de la enseñanza y profesorado, la información de las encuestas de inserción laboral, de los programas de movilidad y de los diferentes procedimientos especificados en el Sistema de Información y, además, se contará con la opinión del profesorado y de los estudiantes, expresada en las encuestas de satisfacción.

Asimismo, se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación:

- Tasa de eficiencia (relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico).
- Tasa de abandono (relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso y el número de estudiantes de dicha cohorte que debieron finalizar la titulación el curso anterior y que no se han matriculado ni en ese curso ni en el anterior).
- Tasa de graduación (porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en un año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada).
- Tasa de rendimiento (porcentaje de créditos superados respecto a créditos matriculados).
- Tasa de éxito (porcentaje de créditos superados respecto a créditos presentados a examen)

La Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora de la titulación al Consejo de Gobierno que adoptará las medidas necesarias para su ejecución. Asimismo se remitirán estos datos para su conocimiento a la Junta Directiva, y al profesorado implicado en la docencia de la Titulación.

### **9.3 Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad**

### 9.3.1. Prácticas Externas

En el Plan de Estudios del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas, las prácticas externas son una materia **optativa** con un valor de 6 créditos ECTS.

Para su realización se dispone de una red de centros, instituciones, entidades y empresas con las cuales se tienen convenios en vigor y que cubren una gran variedad de ámbitos de aplicación.

Los objetivos formativos de las prácticas externas son:

1. Conocer los distintos campos de aplicación del Publicidad y Relaciones Públicas y los distintos perfiles profesionales de ámbito de la titulación.
2. Aproximar a los estudiantes a la realidad profesional.
3. Integrar y consolidar las competencias del título en los distintos ámbitos profesionales.

El Departamento de Prácticas Externas y Orientación Profesional del CES Villanueva tiene encomendada la gestión de convenios con empresas y medios del sector para la realización de prácticas, el seguimiento de las mismas, y la determinación de la política a seguir en materia de prácticas externas. Su responsable responde directamente ante la Junta Directiva del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas.

A cada estudiante que curse las prácticas externas se le asignará un tutor externo y un tutor interno. El tutor externo es un profesional vinculado a los centros concertados de prácticas que dirige, orienta, supervisa y evalúa las actividades prácticas que realiza el estudiante. El tutor interno es un profesor perteneciente al CES Villanueva que orienta, sigue y evalúa las actividades prácticas que realiza el estudiante.

La calidad de las prácticas externas es evaluada a través de tres tipos de indicadores:

- a. Informes de evaluación de los alumnos que han realizado prácticas, en relación con el tipo de actividad desempeñada, la atención del tutor encomendado en la empresa, horarios y carga de trabajo, etc.
- b. Informes de evaluación de las empresas en las que han realizado prácticas los alumnos, en relación con el desempeño de los mismos (cumplimiento de tareas encomendadas, puntualidad, competencia demostrada, etc.)
- c. Informes generales de evaluación de la calidad de los convenios vigentes entre el centro y las empresas y medios en los que realizan prácticas los alumnos. Estos informes anuales son la base para la toma de decisiones relativas a la suspensión de convenios.

El seguimiento de las prácticas externas, la evaluación de la consecución de sus objetivos formativos y la realización de propuestas de mejora serán responsabilidad de la Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación . En este ámbito de actuación, la Comisión de Calidad tendrá las siguientes funciones:

1. Establecer las directrices de organización de las prácticas externas.

2. Coordinar las actividades de las prácticas externas entre los distintos itinerarios formativos.
3. Establecer los criterios generales de valoración de las actividades prácticas de los estudiantes y diseñar los cuestionarios y protocolos utilizados por los tutores externos e internos para la valoración de dichas actividades.
4. Realizar el seguimiento de las prácticas externas y establecer los instrumentos para su evaluación por todos los agentes implicados en las mismas.
5. Evaluar la consecución de los objetivos formativos de las prácticas externas.
6. Elaborar una memoria anual sobre el funcionamiento de las prácticas externas, incluyendo los resultados de las evaluaciones sobre las mismas realizadas por estudiantes, tutores internos y tutores externos, junto con las propuestas sobre posibles mejoras de éstas, que elevará para su aprobación en el Consejo de Gobierno. El seguimiento y verificación de la aplicación de las mejoras aprobadas por el Consejo de Gobierno será realizado por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación.
7. Incorporar dicha memoria a la Memoria Anual sobre la Titulación de Grado en Publicidad y Relaciones Públicas realizada por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación que se eleva al Consejo de Gobierno.

### **9.3.2. Programas de movilidad**

En lo que respecta a los programas de movilidad, se realizará un seguimiento y evaluación que permita su revisión y mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación. La Secretaría General es la responsable de la gestión de los programas de movilidad del CES Villanueva que recogerá información mediante los procedimientos que se detallan a continuación:

1. Solicitud de informes individuales a los estudiantes participantes en los programas de movilidad, en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, b) grado de satisfacción de los estudiantes remitidos y acogidos por la titulación c) grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa.
2. Solicitud de informes a los coordinadores o responsables de los programas de movilidad en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Tasa de eficacia de los programas de movilidad (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas); b) Tasa de intercambio con las universidades de destino (relación estudiantes acogidos/estudiantes remitidos); c) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en los programas de movilidad; d) Propuestas de mejora de las actuaciones de los programas de movilidad.

La Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación, que remitirá a la Junta Directiva del Área de Comunicación, que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad.

## **9.4 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.**

Dos años después de que salgan los primeros graduados en Publicidad y Relaciones Públicas, se realizarán encuestas promovidas por el Consejo de Gobierno del CES Villanueva, para conocer el nivel de inserción laboral del Grado y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral. **Estas encuestas podrán realizarse por medios electrónicos, informáticos o telemáticos.**

Estas encuestas serán continuación de las ya realizadas por el Departamento de Prácticas Externas y Orientación Profesional del CES Villanueva que de manera periódica realiza el seguimiento de la inserción laboral de los alumnos egresados.

De este modo los últimos datos correspondientes a los alumnos de Publicidad y Relaciones Públicas en el curso 2007/08 son muy positivos, toda vez que se acredita un porcentaje de inserción laboral del 80%.

Hasta la fecha, el seguimiento de la inserción laboral de los graduados, al ser éstos un número asequible, se ha realizado mediante llamada telefónica a la totalidad de la base de datos de alumnos con estudios finalizados en el año, realizada a los seis meses de la finalización de los mismos (100% de los teléfonos disponibles) y repetida a los tres meses a una selección de teléfonos.

El CES Villanueva tiene previsto mantener este procedimiento de obtención de información, que permite no sólo recabar información de interés sobre la inserción laboral de los alumnos egresados, sino también generar dinámicas de relación con los mismos. A estos efectos, se cuenta también con los recursos de la Asociación de Antiguos Alumnos y el desarrollo de presencia en redes sociales, para obtener información sobre ocupación y actividad de alumnos egresados de promociones anteriores.

Para asegurar la fiabilidad de la información y permitir su comparativa con otros centros, indicadores y objetivos, el CES Villanueva solicitará la certificación de la información relativa a inserción laboral de sus egresados de Periodismo en un plazo no superior a dos años después de que salga la primera promoción de la nueva titulación de Grado en Publicidad y Relaciones Públicas.

Por otra parte, se recabará información, al menos, de Entidades y Asociaciones Públicas y Privadas del ámbito profesional correspondiente al Grado, sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida y que puedan aportar la información necesaria para conseguir una óptima inserción laboral de los alumnos del Centro en la Sociedad.

Para recopilar esta información, cada curso académico, la Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación enviará a estas organizaciones cuestionarios y, en caso de existencia de informes sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida, se les solicitará su remisión.

La Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora de la titulación, que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la formación e inserción laboral de los alumnos.

#### **9.5 Sistema de Información. Criterios específicos en el caso de extinción del título. Difusión y Publicidad y Relaciones Públicas**

## **de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.**

### **9.5.1. Sistema de Información**

Se creará un **Sistema de Información** que recogerá sistemáticamente todos los datos e información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación de calidad del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora.

El Sistema de Información del Grado incluirá, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

- Memoria Anual del funcionamiento del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas en la que se incluirá, toda la información, indicadores, propuestas y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación.
- Evaluación del profesorado.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes establecidos por el Consejo de Gobierno del Centro.
- Las reuniones de planificación, coordinación, valoración y reflexión de la Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación, tendrán lugar en cada cuatrimestre.
- Resultados de las encuestas de satisfacción del alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de reclamaciones y sugerencias.
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Secretaría del Centro a efectos de la elaboración de los indicadores que se han señalado y de la información relativa al alumnado.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

### **9.5.2. Criterios específicos en el caso de extinción de los planes de estudios conducentes a la obtención del título de Grado en Publicidad y Relaciones Públicas**

Serán motivos para la extinción del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas en el CES Villanueva los siguientes:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007) y si el plan de ajustes no subsana las deficiencias encontradas.
- Si se considera que el título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza del título (RD 1393/2007 art. 28).
- A petición del Centro, tras la aprobación en Consejo de Gobierno, de forma razonada si la titulación no supera 20 alumnos matriculados en tres años consecutivos. O bien a petición motivada y justificada del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 45% durante cinco años, la Comisión de Calidad de las Titulaciones de Grado del Área de Comunicación deberá analizar el interés profesional del título, y emitir un

informe proponiendo acciones de mejora del título o su extinción.

El CES Villanueva se encargará de incorporar dichos criterios al Archivo documental del Título, que podrá ser objeto de control e inspección por la Oficina para la Calidad de la UCM

La suspensión del Plan de Estudios será aprobada por el Consejo de Gobierno y se desarrollará según lo establecido en el artículo 28 del Real Decreto 1393/2007.

En caso de suspensión del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas, el CES Villanueva garantizará el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado los estudiantes hasta su finalización, a través, entre otros de los siguientes puntos:

- No admitirá matrículas de nuevo ingreso en el Grado en Publicidad y Relaciones Públicas.
- Se implantarían tutorías y acciones de orientación para los estudiantes repetidores
- Se garantizaría el Publicidad y Relaciones Públicas a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa.

### **9.5.3. Difusión y Publicidad y Relaciones Públicas de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad**

El Consejo de Gobierno del Centro Educación Superior Villanueva difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas entre la comunidad universitaria, y especialmente a la Universidad Complutense de Madrid y a la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional), y documentales, y propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

En todo caso la información mínima que se difundirá sobre los resultados de seguimiento del SGIC de la Titulación incluirá:

- Memoria de actuación
- Plan de mejoras
- Informe de seguimiento de la Calidad de la Enseñanza y del profesorado