

**SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**  
**DOCTORADO EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL, PUBLICIDAD Y**  
**RELACIONES PÚBLICAS**

**Universidad Complutense de Madrid**

## **8. REVISIÓN, MEJORA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA DE DOCTORADO.**

### **8.1. RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC).**

Existirá una Comisión de Calidad del Centro, aprobada por la Junta del Centro, órgano colegiado específicamente dedicado a garantizar la calidad de los programas de doctorado.

La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información es el órgano colegiado máximo responsable de la calidad de los Programas de Doctorado impartidos en la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid. Dicha Comisión ya existe y ha sido aprobada por la Junta del Centro con la misión específica de garantizar la calidad de todas las titulaciones impartidas, incluidas las de Doctorado.

Esta Comisión funciona con un reglamento específico aprobado por dicha Junta. En ella están representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: profesorado, estudiantes, personal de administración y servicios y responsables académicos.

Los **miembros** que forman esta Comisión son:

- El Decano/a de la Facultad preside la Comisión, y es el/la responsable de garantizar la calidad interna de las titulaciones impartidas en ella.
- Dos Vicedecanos
- Los coordinadores responsables de cada una de las titulaciones de la Facultad (Grados, Masteres y Doctorados)
- Dos representantes de alumnos en Junta de Facultad
- Un representante del Personal de Administración y Servicios miembro de la Junta de Facultad.

Asimismo, se contará con agentes externos. Estos últimos pueden ser expertos designados por las Agencias Autonómicas o Estatales de Evaluación o expertos en evaluación de la calidad de otras universidades. La participación de estos agentes externos en la Comisión de Calidad está regulada en el Reglamento interno de funcionamiento de la Comisión y su actuación se centra en reuniones de toma de decisiones y propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de las titulaciones que deberá ser aprobado por la Junta de Facultad.

La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información, con relación al Programa de Doctorado de Comunicación Audiovisual, Publicidad y Relaciones Públicas tendrá como **funciones**:

- 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 Programa de Doctorado.
- Realizar propuestas de mejora y hacer su seguimiento.
- 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).
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del Programa de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Ciencias de la Información y con la política de calidad de la UCM.

En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones** de la Comisión de Calidad del Centro, ésta se reúne al menos tres veces al año: al inicio de cada semestre y al final del curso. En cada una de ellas se levanta acta de los temas tratados, del resultado de los análisis realizados, y de los acuerdos alcanzados y las propuestas de mejora, si las hubiese. Las decisiones de la Comisión de Calidad del Centro se toman por mayoría simple. En caso de empate el Presidente dispondrá de voto de calidad.

La Comisión de Calidad del Centro informará a los agentes implicados de las decisiones adoptadas que les afecten, así como a la Junta de Facultad, cuando fuera necesaria su aprobación.

El/la Coordinador/a de Programa de Doctorado elaborará anualmente la Memoria de Seguimiento en la que se especificará el plan de las mejoras propuestas. Dicha memoria se elevará a la Junta de Centro para su aprobación, y remitidos a la Comisión de Calidad de Titulaciones del Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad.

## **8.2. EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL PROGRAMA DE DOCTORADO**

### **8.2.1.- Procedimientos para la calidad de la formación investigadora.**

#### **8.2.1.1.- Datos para la Calidad de la formación y progreso de la investigación**

La memoria que se presente a la Comisión de Calidad del Centro contendrá información sobre diversos campos indicativos de la marcha del programa:

- De la Comisión Académica del Programa de Doctorado.
- De la Secretaría de alumnos del Centro de los programas de gestión informática y el Servicio de Coordinación y Gestión Académica
- Del Decanato del Centro
- De los Departamentos implicados en las enseñanzas
- Del resto de procedimientos de recogida de datos del Sistema de

Información del programa. que se reseñan en el apartado 8.2.4 del documento.

Además, se realizará un análisis cualitativo sobre los siguientes aspectos:

- Difusión del Programa de Doctorado.
- De la existencia de redes o convenios internacionales.
- De los procedimientos de admisión y selección de los doctorandos.
- De los programas de supervisión de los doctorandos
- De la coordinación del profesorado del programa.
- De la organización de la formación investigadora y de su planificación a lo largo del desarrollo del Programa.
- De la adecuación de las actividades previstas para la dirección de las tesis doctorales en el desarrollo del Programa.
- De los recursos materiales, infraestructuras y otros medios que garanticen el desarrollo de la investigación.
- De la estructura y de las características del profesorado y del personal de apoyo del Programa de Doctorado.
- De la información general sobre la matrícula, de la movilidad de estudiantes y otros.

La Comisión de Calidad del Centro analizará estos datos y realizará propuestas de revisión y de mejoras que remitirá, para su aprobación, a la Junta de Facultad. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Facultad será realizado por la Comisión de Calidad que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el último apartado del documento.

#### **8.2.1.2.- Satisfacción de los actores implicados en el programa**

Para recabar la información sobre los aspectos específicos del Programa de Doctorado es necesario conocer las opiniones de los actores implicados en el mismo (doctorandos, doctores, profesorado y personal de apoyo). Dicha información se obtendrá mediante encuestas, que serán remitidas a los distintos actores implicados en el Programa de Doctorado dentro del correspondiente curso académico. Para la realización de las encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina Complutense para la Calidad de la UCM, que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

Es necesario diseñar una encuesta para recoger la información sobre la satisfacción de la formación recibida en el momento en el que se solicite el título de Doctor en la Secretaría de alumnos del Centro.

#### **Procedimiento de actuación ante quejas y reclamaciones**

##### **Tribunal de Reclamaciones.**

En la primera reunión de cada curso académico, la Comisión de Coordinación del Programa de Doctorado en Comunicación Audiovisual, Publicidad y Relaciones Públicas nombrará un tribunal de reclamaciones formado por tres profesores del Programa y sus suplentes.

##### **Reclamaciones**

## 1. Procedimiento

Los actores implicados en el programa tienen el derecho de formular reclamaciones en disconformidad con el desarrollo de su formación o por incumplimientos de la responsabilidad académica e investigadora contraída con ellos por el Programa o por problemas derivados de la gestión administrativa

Las reclamaciones motivadas por una decisión institucional de la Comisión Académica habrán de presentarse en el plazo de los cuatro días hábiles desde la notificación oficial de la misma [art. 47 del Estatuto del Estudiante de la UCM]).

Las reclamaciones que se presenten deben tener en cuenta los siguientes puntos:

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito dirigido al Coordinador/a del Programa de Doctorado en el que figuren sus datos personales, y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la queja, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición. El escrito se presentará con libertad de forma.

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

3. La Comisión de Doctorado no considerará 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.

4. Admitida la reclamación, la Comisión de Doctorado y el Coordinador/a convocarán al Tribunal de Reclamaciones para promover 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, el Tribunal de Reclamaciones de la Comisión de Doctorado emprenderá las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios según el contenido de la documentación aportada, incluso, si fuera pertinente, con entrevistas personales, y podrá recabar los informes externos que sean convenientes. Los casos de reclamación sobre calificación no son de aplicación en el Programa de Doctorado por cuanto la competencia de la misma corresponde de manera soberana e inapelable al Tribunal o Comisión de Evaluación de la Tesis Doctoral.

6. Si el profesor o profesores afectados por la reclamación formaran parte del Tribunal de Reclamaciones serán sustituidos por los correspondientes suplentes (se aplica a los miembros del Tribunal los artículos 28 y 29 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

7. Una vez concluidas sus actuaciones, el Tribunal de Reclamaciones de la Comisión de Doctorado notificará su resolución a los interesados, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad derivadas de las reclamaciones y/o sugerencias no tienen la consideración de actos administrativos y no serán objeto de recurso alguno; tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad.

### **Plazos de resolución del Tribunal de Reclamaciones.**

El plazo máximo para la resolución del Tribunal de Reclamaciones de una reclamación será de tres meses. Este plazo se contará desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro de la Facultad de Ciencias de la Información (órgano competente para su tramitación). No obstante, el Tribunal de Reclamaciones siempre tratará de agilizar los recursos y no agotar el plazo previsto por la citada ley.

### **Sugerencias**

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

Toda la información y el análisis referente a las encuestas de satisfacción, así como el tratamiento dado a las reclamaciones y sugerencias recabadas, se incorporará al Sistema de Información del Programa. La Comisión de Calidad utilizará dicha información, así como los análisis derivados del tratamiento de la misma, para elaborar los informes y las propuestas del plan de mejoras.

### **8.2.1.3.- Cumplimiento de objetivos y resultados de la formación investigadora**

Los objetivos formativos globales y la calidad de los resultados del Programa de Doctorado se concretan en la defensa de las Tesis Doctorales y en la medición de la calidad de las investigaciones. Además, es muy importante tener en cuenta el análisis de las encuestas de satisfacción, el impulso de los programas de movilidad y el desarrollo de otras actividades complementarias a las investigaciones.

Se tendrán en consideración los datos e indicadores relativos a los últimos 5 años o estimación prevista en los próximos 6 años:

- Tesis producidas.
- Tasa de éxito en la realización de tesis doctorales.
- Calidad de las tesis.
- Contribuciones resultantes de las tesis.

La Comisión de Calidad analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora de la titulación a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

Este programa es de nueva creación y carece, por tanto, de resultados anteriores.

Durante los últimos cinco años, se han leído en la Facultad de Ciencias de la Información, 298 tesis; esto supone, una media aproximada de 60 tesis doctorales anuales. Teniendo en cuenta que serán dos los programas de doctorado que estarán vigentes en la Facultad a partir del próximo curso, parece lógico situar en

30 el número de tesis anuales de referencia leídas en cada uno de ellos. Si se consiguiera nuestro indicador de un 60% de tasa de éxito sobre 60 alumnos admitidos cada año se leerían 36 tesis a partir del cuarto año de vigencia del programa. Ese número previsto se desglosa en los datos que ofrecemos en porcentajes anuales para los seis primeros años, que atienden a la diferente dedicación (completa o parcial) de nuestros estudiantes. Sin embargo, a partir del sexto año de implantación las cifras deberían ser constantes en su resultado total. Se ha tenido en cuenta que con 61 profesores en el programa, la media de tesis que dirigiría cada uno (a partir de los seis primeros años) sería de cuatro. Por término medio se defenderían, a partir del sexto año, una tesis cada dos años por profesor. Estas previsiones se ajustan también a las tareas que implica el programa de doctorado en relación con la dedicación que el profesorado puede prestar.

### **8.2.2.- Procedimientos para evaluar la calidad de los programas de movilidad**

Cada estudiante establecerá, de acuerdo con su tutor y/o director, un plan y calendario de movilidad para actividades formativas realizadas en otros centros nacionales e internacionales. Lo harán tanto los estudiantes a tiempo completo como parcial.

A efectos, tanto de las estancias de formación temporal en otros centros internacionales, como para la invitación a profesores extranjeros para impartir actividades formativas y para la concertación de codirecciones de tesis y asesoramiento para la obtención del doctorado de Mención Internacional, la Facultad de Ciencias de la Información, de la que depende este Programa, cuenta con convenios de intercambio con un total de 85 Universidades europeas, además de los centros con los que el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la Universidad Complutense mantiene convenios para becas de movilidad en universidades europeas, asiáticas, africanas, americanas y de Oceanía. Dicha relación actualizada para el último año puede consultarse en <https://movilidadinternacionalucm.ucm.es/moveonline/cooperations/search.php>. Desde esta base el Programa de Doctorado ofertará al menos cinco intervenciones de profesores extranjeros invitados a intervenir en actividades formativas complementarias. Se acudirá para ello a las convocatorias públicas de financiación de la movilidad internacional y a las propias de la Universidad Complutense. Dichas visitas serán aprovechadas, además, para la concertación de co-direcciones y asesoramiento de tesis de los doctorandos.

Se seguirá el siguiente procedimiento para la ejecución de los planes de movilidad de los estudiantes del programa de doctorado: cada uno, supervisado por su tutor y/o director, presentará un plan específico de estancia y actividad en los centros correspondientes que indiquen duración y calendario para el curso académico siguiente. El plan lo confirmará o modificará la Comisión Académica. El Programa informará de las convocatorias de becas y bolsas para financiar estas actividades de movilidad, así como de los convenios de colaboración institucional que faciliten posibles intercambios para la formación de estudiantes de doctorado en centros externos nacionales e internacionales. La web del programa hará referencia expresa de la sección de la web de la Universidad Complutense en la que se actualiza esta información (<http://www.ucm.es/?a=servicios/becas&d=men00056>). La coordinación del programa garantizará el asesoramiento para aprovechar esa información.

En lo que respecta a los **programas de movilidad** se realizará un seguimiento y evaluación que permita la revisión y mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad del Centro. Se recogerá la información mediante los procedimientos que se detallan a continuación.

Se recogerá información para el seguimiento y la evaluación de los doctorandos que participen en los programas de movilidad mediante informes personalizados, o mediante información recabada por los coordinadores o responsables de dichos programas.

Los procedimientos que se utilizarán para la elaboración de dicha información será:

- 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 doctorandos remitidos y acogidos por el Programa. c) Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del Programa.
- 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 u otros organismos, centros, instituciones y entidades con actividades de I+D+i, nacionales o extranjeras (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 del Centro valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora de la titulación, que remitirá a la Junta del Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad.

### **8.2.3.- Procedimiento de análisis de la empleabilidad de los Doctores/as y de la satisfacción con la formación recibida**

Tres años después de doctorarse, se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad con la participación de la Oficina Complutense para la Calidad, para conocer el nivel de empleabilidad de los doctores así como la satisfacción con la formación recibida en el Programa.

Se podrá recabar información a grupos investigadores, Universidades, Colegios y Asociaciones Profesionales, y cualquier otra Organización pública o privada en la que se insertan Doctores de la UCM.

Para realizar el seguimiento de la empleabilidad de los doctores, la Comisión de Calidad podrá recopilar información, cada curso académico, a través de cuestionarios enviados a las organizaciones mencionadas.

La Comisión de Calidad valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del Programa de Doctorado.

### **8.2.4.- Sistema de Información**

Se creará un Sistema de Información que recogerá sistemáticamente datos para realizar el seguimiento y la evaluación de calidad y su desarrollo.

Se determinará un conjunto de indicadores para conocer de manera objetiva el cumplimiento de los planes de mejora.

La Comisión de Calidad del Programa de Doctorado podrá solicitar ayuda técnica a la Oficina Complutense para la Calidad, en especial en lo referente a la elaboración y tratamiento de las encuestas de satisfacción y del estudio de empleabilidad. Además, se contará con la colaboración de la Vicegerencia de Gestión Académica para recabar información sobre la gestión de matrícula y de actas, así como en lo referente a la elaboración de los indicadores de seguimiento.

### **8.3. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad**

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid y la Facultad difundirán los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del Programa de Doctorado, para darlo a conocer entre la comunidad universitaria y la sociedad en general. En la difusión se utilizarán medios informáticos (inclusión en la página Web institucional), y se podrán propiciar foros y Jornadas de debate.