9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
Universidad Complutense de Madrid

9.1 Responsables del sistema de garantía de calidad del plan de estudios.

La responsabilidad de garantizar la calidad interna del título de Grado en Información y Documentación recae en el Decano o en la persona en quien delegue y que ocupe la presidencia de la Comisión de Calidad (Comisión delegada de la Junta de Facultad).

Entre las funciones generales de la persona responsable están:
1. Presidir la Comisión de Calidad.
2. Convocar las reuniones de la comisión.
3. Distribuir las tareas entre los componentes de la comisión.
4. Ser el interlocutor con el decanato de la facultad y con la Junta de facultad.

Como máxima responsable de la calidad de la titulación, se ha creado una **Comisión de Calidad** aprobada por la Junta de Centro el 10 de julio de 2008, dedicada específicamente a garantizar la calidad de la titulación de Grado, y que funciona con un reglamento especifico que fue aprobado por dicha Junta el 16 de octubre de 2008.

La **estructura** y **composición** de esta Comisión consta de una presidencia y de varios vocales y en ella están representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: un estudiante de grado, tres profesores a tiempo completo (un Titular de Escuela Universitaria, un Profesor Contratado Doctor y un Profesor Titular de Universidad), una persona de Administración y Servicios, una persona de la Biblioteca y un responsable académico (Vicedecano de Ordenación Académica, Investigación y Biblioteca) y un representante de la ANECA.

Las **funciones** de esta comisión son las que siguen:
• Establecer y fijar la política de calidad de la titulación de Grado, de acuerdo con la política de calidad del Centro.
• Garantizar el diseño, el rediseño, la implantación, el mantenimiento y el seguimiento del Sistema de Garantía de la Calidad.
• Gestionar los procesos de evaluación de los programas de Grado y la elaborar los informes de evaluación para su presentación a la Junta de Facultad y al Decanato.
• 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.
• Evaluar, en cada ciclo formativo, la consecución de los objetivos de calidad previamente marcados.
• Presentar al Decanato de la Facultad la modificación de los objetivos de calidad de los distintos títulos.
• Presentar al Decanato de la Facultad y a la Junta de Facultad las propuestas de mejora que se consideren pertinentes, según los resultados de las distintas evaluaciones.
• Estar al día en los programas de garantía y aseguramiento de la calidad, evaluación y acreditación que pongan en marcha la ANECA, la Agencia de Calidad y Prospectiva de la Comunidad de Madrid y la Universidad Complutense.
• Analizar las quejas y reclamaciones de los estudiantes.

El **procedimiento de funcionamiento y de toma de decisiones** de la Comisión de Calidad es el que sigue:

• Existe un reglamento de funcionamiento, aprobado por la Junta de facultad el 16 de octubre de 2008.
• La periodicidad de las reuniones presenciales es, como mínimo, de una 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.
• El procedimiento de toma de decisiones se lleva a cabo en las reuniones presenciales de la comisión, después de discutir cada uno de los temas planteados y que requieren una toma de decisión. Las decisiones se toman por mayoría de votos. Cada uno de los miembros de la comisión tiene un voto y no existe voto de calidad, de manera que, en caso de empate, se volvería a discutir el asunto y si no se resolviera, se pondría a consideración del Decano para que tomara la decisión final.

• Los efectos y las consecuencias de las decisiones tienen efecto inmediato de ejecución, ya que la comisión tiene plena autonomía en la toma de decisiones relacionadas con el Sistema Interno de Garantía de la Calidad.

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

Objetivos de Calidad

En la propuesta de nueva titulación conviene establecer ya objetivos de calidad relacionados con:

A. El proceso de enseñanza en la titulación:

 Evaluar al profesorado. Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la titulación son los procedimientos establecidos en el Programa Docentia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008. Para más especificaciones, se puede consultar la página Web del Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia (http://www.ucm.es/dir/2423.htm).
 Formación del profesorado y PAS. Diseñar e implantar un procedimiento de formación para el profesorado y el PAS para adecuar los perfiles del mismo al título de Grado.
 Cumplimiento de programas, clases y tutorías. Establecer un procedimiento para el control del cumplimiento de los programas docentes, y aseguramiento de la asistencia de los profesores a las clases y a las tutorías.
 Mecanismos de coordinación docente, de actividades de aprendizaje, de evaluación horizontal y/o vertical. Establecer responsables de coordinación docente en cada módulo, tanto en lo que se refiere a la teoría como a las actividades de aprendizaje, de evaluación de las asignaturas y para evitar solapamientos.
 Programación y revisión anual de las actividades de aprendizaje. Programar y revisar anualmente las actividades de aprendizaje, en coordinación con los departamentos, para su mejora.
 Fidelización de estudiantes. Establecer estrategias para fidelizar a los estudiantes, sobre todo a los de primer curso con el fin de rebajar la tasa de abandono, y a los de último curso del grado para que prosigan sus estudios en la facultad.
 Medición de la satisfacción del alumnado, profesorado y personal de apoyo. Evaluar de forma periódica la satisfacción del estudiante, del profesorado y del personal de apoyo a la docencia y recogida de quejas, sugerencias u reclamaciones.
 Adecuación de las instalaciones, recursos y servicios. Hacer un estudio de infraestructuras para adecuar las instalaciones, los recursos y los servicios a las necesidades del título de Grado.

B. Los resultados de la formación:

 Evaluación anual de los resultados sobre los objetivos formativos que se establecen en el programa Verifica para el título de Grado en Información y Documentación.
 Inserción laboral. La Comisión de Calidad realizará, periódicamente, un estudio sobre la inserción laboral de los egresados. Dos años después de que salgan los primeros graduados del título de Grado se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral de las diferentes titulaciones y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

• *Resumen del informe del Consejo Social sobre los egresados de la Licenciatura en Documentación en el curso 2005-06:*
Según el informe del Consejo Social, el tiempo que tardaron los egresados en encontrar empleo desde su búsqueda fue de “Más de 3 meses” en las promociones 2005 a 2006; sin embargo, retrasaron el tiempo en comenzar a buscarlo.
En las vías principales de búsqueda y hallazgo para conseguir empleo, se observa que Internet aparece en este estudio con unos porcentajes de utilización y efectividad a la hora de encontrar empleo, muy superiores a los obtenidos en el primer análisis de 2000 a 2002.
Por lo que respecta al tipo de contrato conseguido, aumentan los fijos y temporales, mientras que disminuyen los de investigación.

En lo relativo a la categoría profesional del trabajo que están realizando los titulados, aumentan los técnicos y disminuyen los becarios y los auxiliares, mientras que los salarios han aumentado.
Por último, sobre la opinión sobre la adecuación de los estudios realizados al mundo laboral la valoración mayoritaria en esta pregunta es el diez.
Se puede ver el informe sobre Documentación realizado por encargo del Consejo Social en el año 2007 en la siguiente página:
http://www.ucm.es/pags.php?tp=Estudios&a=directorio&d=0016645.php

Aspectos clave

De acuerdo con las directrices de la ANECA los aspectos que debe como mínimo contemplar un SGIC son los que se enumeran y describen a continuación.

9.2.1. PROCEDIMIENTOS DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LA DOCENCIA Y PROFESORADO

La evaluación de la docencia será obligatoria y se realizará a través del programa Docentia, gestionado por el Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia (http://www.ucm.es/dir/2423.htm), al menos cada tres años, de tal manera que cada año se evalúe aproximadamente a un tercio del profesorado. Se evaluará a todo el profesorado que imparte docencia en el Grado y que cumpla el requisito de un mínimo de vinculación con la Universidad Complutense de Madrid, sea cual sea su categoría académica y su dedicación. Cada año académico el procedimiento de evaluación de la docencia se llevará a cabo en una única convocatoria. El análisis de los resultados de esta evaluación dará lugar a la detección de puntos fuertes y áreas de mejora en la actuación de los docentes y servirán para establecer acciones de mejora, entre las que se incluirán las de formación.

9.2.1.1. Calidad de la enseñanza

La Comisión de Calidad de la facultad elaborará anualmente un informe sobre la calidad del desarrollo de la titulación de Grado. Dicho informe tiene, básicamente, la siguiente estructura:

En primer lugar aparecen los **indicadores** que forman parte del sistema de información, cuyos resultados están basados en los datos suministrados por la Secretaría de alumnos del Centro.

En segundo lugar se recogen **datos del Decanato** de la Facultad sobre los siguientes aspectos:
• Coordinación del profesorado de la titulación.
• Orientación formativa a los/las 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.
• Resultados de las estrategias establecidas para la mejora de la docencia y del aprendizaje.
• Resultados de la difusión de los programas formativos.
• Resultados del procedimiento de acogida de los nuevos estudiantes.
• El funcionamiento de las tutorías personalizadas que incluyen la orientación al alumno en lo referente a la elección de asignaturas optativas según las aptitudes y deseos de los mismos.
• Resultados del proceso de información de salidas profesionales para los egresados.
• Resultados de la coordinación entre profesores y asignaturas afines.
• Los recursos y estructuras de la titulación.
• Resultados de la participación de la Biblioteca en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
• Participación del personal de apoyo (informáticos, etc.).
• Sobre los grupos de docencia implantados en los diferentes títulos.
• Resultados de los programas de prácticas de los estudiantes.
• Resultados de los programas de movilidad de los estudiantes y del profesorado.
• Los resultados del proceso de quejas y sugerencias.

En tercer lugar, la Comisión de Calidad recaba, para la confección de este informe, la **información pertinente sobre los métodos de adjudicación de docencia y los métodos de evaluación de los departamentos implicados**.

En cuarto lugar se tienen en cuenta los **resultados de la evaluación de los profesores, estudiantes y PAS.**

En quinto lugar se recogerá un listado de **puntos fuertes y áreas de mejora**.

Finalmente, la Comisión de Calidad elaborará un informe donde recogerá las propuestas de mejoras para la titulación que remitirá para su aprobación a la Junta de Centro. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro 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

9.2.1.2. Satisfacción de los actores implicados en la titulación

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos de la titulación y de los actores implicados en la misma (alumnado, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá mediante encuestas. Para la realización de estas encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

La Comisión de Calidad de la Titulación se encargará de la aplicación de los cuestionarios y de su envío a la Oficina para la Calidad de la UCM para su procesamiento y análisis.

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 la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

Procedimiento de actuación: reclamaciones:

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 página web 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, no integrado en el sistema general de registros de la Universidad Complutense. 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 al derecho 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, notificará su resolución a los interesados y la comunicará 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 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 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

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 mejora de la misma.

9.2.1.3. 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 contara con la opinión del profesorado, y del alumnado, expresada en las encuestas de satisfacción .

Asimismo se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación:

A. Indicadores de oferta y demanda de la titulación:
A.1. Índice de atracción de la titulación.
Definición: relación porcentual entre el número de preinscritos en primera opción para una titulación, y el número total de preinscritos en primera opción para el resto de las titulaciones de la facultad.
A.2. Datos sobre las notas de acceso en primer curso
Definición: Se han seleccionado tres indicadores:
Nota de corte.
Nota de acceso.
Nota media de acceso al percentil 20.

B. Indicadores de rendimiento de primer curso:
B.1. Tasa de rendimiento en primer curso.
Definición: Relación porcentual entre el número total de créditos superados por los alumnos de primer curso (excluidos los adaptados, convalidados, reconocidos, etc.), y el número de créditos en los que se han matriculado los alumnos de primer curso.
B.2. Tasa de éxito en primer curso
Definición: Relación porcentual entre el número total de créditos superados por los alumnos de primer curso de una titulación (excluidos los adaptados, convalidados, reconocidos, etc.), y e número total de créditos presentados a examen.
B.3. Tasa de fracaso en primer curso
Definición: Relación porcentual entre el número total de alumnos de nuevo ingreso en primer curso de una titulación, y el número de alumnos que no aprueban ninguna de las asignaturas matriculadas en dicho curso.

C. Indicadores de rendimiento global:

C.1. Tasa de rendimiento global.

Definición: Relación porcentual entre el número total de créditos superados por los alumnos de todos los cursos de la titulación ((excluidos los adaptados, convalidados, reconocidos, etc.), y el número total de créditos en los que se han matriculado.

C.2. Tasa de graduación

Definición: Es el porcentaje de alumnos que finalizan la titulación a su debido tiempo. Relación porcentual entre el número total de alumnos graduados tras "n" años, y el número total de alumnos que se matricularon en la titulación "n" años antes por primera vez en el primer curso (nuevo ingreso), siendo "n" el número de años que dura oficialmente la titulación.

C.3. Tasa de abandono

Definición: Relación porcentual entre el número total de alumnos de una cohorte de nuevo ingreso, que debieron finalizar la titulación el curso anterior y que no se han matriculado ni en ese curso, ni en el anterior al evaluado (es decir, que no se han matriculado en los dos últimos cursos).

C.4. Duración media de los estudios

Definición: Expresa la duración media (en años) en que los alumnos matriculados en una titulación universitaria tardan en acabar los estudios, exceptuando el tiempo invertido en el proyecto de fin de grado.

D. Indicadores de eficiencia:

D.1. Tasa de eficiencia

Definición: Relación porcentual entre el número total de créditos teóricos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes graduados, en un determinado curso académico, y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.

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

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

Las titulaciones de Grado en Información y Documentación incluyen créditos de **prácticas externas**. Estas prácticas se realizan en empresas privadas, empresas públicas, fundaciones, instituciones y demás organismos que requieran un documentalista o bibliotecario para trabajar en el Centro de Documentación o Biblioteca.

9.3.1. Prácticas externas

El objetivo formativo de las prácticas externas está orientado a que el estudiante termine la titulación con una experiencia práctica real, en una de las organizaciones interesadas en el perfil de nuestros estudiantes y futuros profesionales de la Biblioteconomía y de la Documentación.

Las prácticas externas tienen una duración cuatrimestral.

A cada alumno de prácticas se le asigna un tutor, que es un profesor de la facultad, y que es el responsable de hacer el seguimiento de las actividades del estudiante a través de reuniones periódicas con él y teniendo una relación frecuente con el tutor que le haya sido asignado en la organización en la que está realizando las prácticas.

Las prácticas de cada estudiante se evalúan teniendo en cuenta dos fuentes de información: la memoria elaborada por el estudiante y el cuestionario cumplimentado por el tutor externo sobre las actividades del alumno en prácticas.

La calidad de las prácticas externas se garantiza por la verificación del cumplimiento de los requisitos que aparecen en los convenios firmados entre el Vicedecano de Estudiantes y Relaciones Institucionales, según estipula el convenio marco de la UCM, y la empresa o institución que acoge a los estudiantes. Esta verificación se complementa, anualmente, con la obtención de la opinión de los estudiantes y de los tutores de los mismos pertenecientes a la facultad y a las instituciones o empresas.

Para el seguimiento y el establecimiento de acciones de mejora en el proceso de las prácticas externas, el Vicedecanato de Estudiantes y Relaciones Institucionales elabora una memoria anual teniendo en cuenta la siguiente información:

• Número de matriculados en las prácticas.

• Listado de empresas e instituciones que han colaborado, señalando las nuevas organizaciones que se han incorporado.
• Listado de tutores externos e internos.
• Resultados de las memorias de los estudiantes en prácticas.
• Resultados de los cuestionarios de los tutores externos.
• Resultados de las calificaciones finales.
• Resultados de los cuestionarios de satisfacción realizados por la Comisión de Prácticas, dirigidos a los estudiantes.
• Grado de consecución de los objetivos acordados para el curso.
• Número de estudiantes que han realizado las prácticas.
• Análisis y una valoración sobre las empresas e instituciones colaboradoras, con el fin de detectar puntos débiles y mejorar los resultados.
• Listado de los puntos fuertes y débiles detectados en todo el proceso de las prácticas externas.
• Listado de acciones de mejora.
• Objetivos para el curso siguiente.

Esta memoria anual se analiza en la Comisión de Prácticas y se informa de su contenido a la Junta de Facultad. La memoria se remitirá a la Comisión de Calidad del Grado para que la tenga en cuenta en la elaboración de la Memoria Anual. El archivo y la custodia de estas memorias anuales lo realiza el Vicedecano de Estudiantes y Relaciones Institucionales en formato electrónico.

Los procedimientos de prácticas externas y de evaluación de las mismas se encuentran descritos formalmente, y son entregados a los nuevos tutores internos que se incorporan.

9.3.2. Programas de movilidad

Los **programas de movilidad** del centro son gestionados desde el Vicedecanato de Estudiantes y Relaciones Institucionales. En la actualidad son dos los programas que se gestionan: Erasmus y Sicue-Séneca.
El Programa de Aprendizaje Permanente ERASMUS establece un sistema de colaboración académica entre universidades de distintos países de Europa. El programa Sicue, como se recoge en la convocatoria 2007-2008 “permite a los estudiantes de las universidades españolas realizar una parte de sus estudios en otra universidad distinta a la suya. Hace posible que el estudiante experimente sistemas docentes distintos, así como los distintos aspectos sociales y culturales de otras Autonomías”.
El Vicedecano de Estudiantes y Relaciones institucionales presenta una memoria anual sobre la participación de los estudiantes y profesores de la facultad en estos programas.
Para el seguimiento de los programas de movilidad, el Vicedecanato de Estudiantes y Relaciones Institucionales elabora una memoria anual teniendo en cuenta la siguiente información:

• Número de estudiantes y profesores de la facultad que han participado en estos programas durante el curso académico.
• Listado de de programas que se han gestionado en el curso.
• Valoraciones globales del desarrollo de los programas.

La Junta de Facultad es informada, al comienzo de cada curso, de los resultados recogidos en la memoria de los programas de movilidad y de las mejoras que el rectorado haya creído convenientes.
La memoria de los programas de movilidad se remitirá a la Comisión de Calidad del Grado para que la tenga en cuenta en la elaboración de la Memoria Anual.

Los procedimientos de programas de movilidad y de evaluación de los mismos se encuentran descritos formalmente en la *Guía de procedimiento ERASMUS* y en la *Guía del programa SICUE-SÉNECA*.

9.3.3. Procedimientos para el seguimiento y evaluación de la calidad de los Trabajos Fin de Grado

Existe una Subcomisión de Grado, presidida por el responsable de la Comisión de Calidad del Grado que determina, en el mes de octubre, las fechas de convocatoria de matriculación del

proyecto de Fin de Grado en las que los estudiantes tienen que decir el título del trabajo y el tutor elegido para su dirección. Para su difusión se informa a los alumnos a través del tablón de anuncios de Grado y a través de la página web.
En el mes de mayo se deciden los tribunales que van a evaluar los trabajos y se nombra al presidente y a los vocales de los mismos y se hacen públicos en el Tablón de anuncios de Grado y en la página web de la facultad, junto con los trabajos que van a valorar.
También en el mes de mayo se publican las fechas de evaluación de los trabajos para las convocatorias de junio y septiembre.
La Comisión de Calidad realiza una encuesta de satisfacción a los estudiantes, profesores y Personal de apoyo para conocer los puntos fuertes y las áreas de mejora con el fin de conseguir la mejora continua del proceso.

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 del título de Grado en Información y Documentación se realizará una encuesta en el ámbito de la UCM, para conocer el nivel de inserción laboral, pero también para conocer la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.
Además, se recabará información del Colegio profesional o Asociación profesional correspondiente, de las organizaciones empresariales y también información sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida.
La Comisión de calidad valorará toda esta información para hacer propuestas relativas a los planes formativos que remitirá a la Junta de Facultad para su aprobación y puesta en marcha…”

Sistema de Información
La Facultad de Ciencias de la Documentación tiene establecido formalmente un sistema de información con el fin de recoger, sistemáticamente, toda la información necesaria para mantener y mejorar su Sistema de Garantía Interna de la Calidad. Para ello, ha establecido y documentado los siguientes procesos y procedimientos básicos:
• Procedimiento de elaboración del Informe anual de calidad de la docencia y del aprendizaje.

• El proceso de revisión en el que el centro evalúa:
a. Los objetivos educativos de cada uno de los programas.
b. La adecuación de los recursos educativos y financieros para mantener los programas en las mejores condiciones.
c. La efectividad de cada uno de los programas para alcanzar los objetivos establecidos en cada uno de ellos.
d. La efectividad de cada programa para la resolución de las áreas de no-cumplimiento.
e. La efectividad de cada programa para definir los conocimientos específicos, las habilidades, las aptitudes y la experiencia educativa requerida para que los estudiantes puedan conseguir los objetivos de los mismos.
f. La efectividad de cada programa en el uso de instrumentos para evaluar a los estudiantes con el fin de valorar el nivel de competencia de los mismos.
g. La efectividad de cada programa en la implantación de un proceso que una los resultados educativos con la mejora del programa.
h. Utilización de las bases existentes de matricula, actas y otras para medir el logro de los objetivos de calidad.

• Procedimiento de control del proceso de admisión a los programas formativos.
a. Cumplimiento de los criterios de admisión
b. Verificación de la adecuación de los conocimientos previos a las necesidades del programa.

• Procedimientos de verificación del cumplimiento del profesorado.
a. A través de un sistema de firmas a la entrada y salida de la clase.

• Procedimiento para evaluar al profesorado y valorar su adecuación para la enseñanza (Programa Docentia).
• Procedimiento de evaluación de las prácticas externas de los estudiantes.
• Procedimiento de evaluación de los programas de movilidad de los estudiantes.
• Procedimiento de la programación anual de las titulaciones.

• Procedimientos de medición de la satisfacción de estudiantes, profesores y PAS.
• Procedimiento para quejas, reclamaciones y sugerencias.
• Procedimiento de verificación de las bases de la matrícula.
• Procedimiento de verificación de la cumplimentación de actas.
• Procedimiento para realizar propuestas según los resultados de los informes de inserción laboral elaborados por el Consejo Social.
• Procedimiento de reunión de coordinación - valoración y reflexión al final del año académico - y programación anual.
• Informe anual del funcionamiento de la titulación en la que se incluya, entre otras cosas, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
• Medición de la inserción laboral.

Al finalizar el curso académico, la Comisión de Calidad valorará el rendimiento del sistema de información y sus puntos fuertes junto con sus áreas de mejora.

9.5 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título

DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

La Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad de las titulaciones entre la Comunidad Universitaria y en la sociedad en general, utilizando medios informáticos, documentales, y propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.
La Facultad de Ciencias de la Documentación tiene establecido formalmente un sistema de comunicación y difusión de los resultados del seguimiento de su Sistema de Garantía de la Calidad, a través de las siguientes vías:
1. Informando al Rectorado de los resultados, según los procedimientos que se propongan.
2. Participando en Foros y Jornadas de difusión y debate que el rectorado organice.
3. A través de la página web principal de la facultad.
4. A través de la Guía Académica de las titulaciones.
5. A través de una sesión presencial, el primer día de curso, a los nuevos alumnos matriculados.
6. A través de reuniones informativas a los profesores recién incorporados.
Al finalizar el curso académico, la Comisión de Calidad valorará el rendimiento del sistema de información y sus puntos fuertes junto con sus áreas de mejora.

CRITERIOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DE LOS PLANES DE ESTUDIO CONDUCENTES A LA OBTENCIÓN DE TÍTULOS OFICIALES

Criterios (basados en los objetivos de calidad) que darán lugar a una eventual suspensión o extinción del Grado reinformación y Documentación y los procedimientos que hay que utilizar, garantizando los derechos de todos los actores implicados.

Serán motivos para la extinción de los planes de estudios conducentes a títulos oficiales:

• No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el art. 27 del Real Decreto 1393/2007) y que el plan de ajustes no subsane 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 (tal como aparece en el art. 28 del Real Decreto 1393/2007).
• A petición del Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, de forma razonada, por no superar diez alumnos matriculados en tres años consecutivos, o por no contar con los recursos humanos y materiales adecuados para impartir la docencia. 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 de los egresados fuera inferior al 25% durante cinco años, la Comisión de la titulación, deberá analizar el interés profesional del Título, emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Título o su extinción.

La Oficina para la Calidad de la UCM se encargará de incorporar dichos criterios al Archivo documental del Título.

En caso de suspensión del Título se garantiza el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, y que contempla entre otros los siguientes puntos:

• No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
• La implantación de acciones específicas de tutorías y de orientación para los estudiantes repetidores.
• Garantizar el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la UCM.