



VICERRECTORADO DE CALIDAD

<b>RUCT</b>	<b>MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO</b>
4311863	MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMUNICACIÓN SOCIAL

<b>Universidad/es participantes</b>	<b>Centro</b>
UCM	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

<b>Créditos</b>	<b>Doble grado/máster</b>	<b>Primer curso de implantación</b>	<b>Prácticas externas</b>	<b>Programas de movilidad</b>
120	-	2010-11	-	-

<b>ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA</b>			
<b>Verifica</b>	<b>Modificación Verifica</b>	<b>Seguimiento externo</b>	<b>Acreditación</b>
		X	

## Contenido

<b>INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO.....</b>	<b>3</b>
<b>ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER .....</b>	<b>3</b>
<b>1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO .....</b>	<b>3</b>
1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.....	3
1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones.....	5
1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas. ....	5
<b>2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO ...</b>	<b>8</b>
<b>3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO .....</b>	<b>10</b>
<b>4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....</b>	<b>12</b>
<b>5. INDICADORES DE RESULTADO .....</b>	<b>13</b>
5.1 Indicadores académicos y análisis de estos .....	13
Tabla de asignaturas ICMRA-2: .....	15
5.2 Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos). .	15
5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.....	21
5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad. ....	21
5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.....	22
<b>6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.....</b>	<b>23</b>
6.1 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa.....	23
6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Advertencias y las Recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa. ....	23
6.3 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad, para la mejora del Título. ....	23
6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.....	23
6.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título. ....	24
<b>7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....</b>	<b>24</b>
7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación ordinario.....	24
7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación abreviado. ....	24
<b>8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.....</b>	<b>25</b>
<b>9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA.....</b>	<b>27</b>
9.1 Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas. ....	27
9.2 Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar .....	27

## INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

**URL:** <https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial>

La información de acceso al Máster y las actividades que en él se desarrollan se difunden también en las redes sociales Instagram ([https://www.instagram.com/mucs\\_ucm/?hl=es](https://www.instagram.com/mucs_ucm/?hl=es)) y Twitter (@MUCS\_UCM). Además, se distribuyen folletos informativos sobre el Máster, disponibles en la Facultad de Ciencias de la Información y el Edificio de Alumnos de la UCM.

En todos los casos, la información está debidamente actualizada, completa y ordenada; su estructura permite un fácil acceso a la misma. La información presentada se adecúa a lo expresado en la memoria verificada del título.

## ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER

### 1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

#### **1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.**

La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información es el organismo con la máxima responsabilidad con respecto a la calidad del Máster Universitario en Comunicación Social. Los miembros de dicha Comisión son los que figuran en la página: <https://ccinformacion.ucm.es/comision-de-calidad>.

Para el curso objeto de seguimiento, la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información tuvo la siguiente composición:

Apellidos, Nombre	Cargo/Representación
CLEMENTE MEDIAVILLA, Jorge	Decano
COUSIDO GONZÁLEZ, Pilar	Secretaria Académica
RUBIO MORAGA, Ángel Luis	Vicedecano de Calidad e Innovación Docente
SEMOVA, Dimitrina J.	Vicedecana de Política Científica, Doctorado y Títulos Propios
DELTELL ESCOLAR, Luis	Coordinador del Grado en Comunicación Audiovisual
GARCIA GUARDIA, María Luisa	Coordinadora del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas
PADILLA CASTILLO, Graciela	Coordinadora del Grado en Periodismo
RODRÍGUEZ TRANCHE, Rafael	Coordinador del Doctorado en Comunicación Audiovisual, Publicidad y RPP
ALADRO VICO, Eva	Coordinadora del Doctorado en Periodismo
FOUCE RODRÍGUEZ, Héctor	Coordinador del Máster en Análisis Sociocultural del Conocimiento y de la Comunicación
FALCÓN DÍAZ-AGUADO, Laia	Coordinadora del Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital
CANEL CRESPO, María José	Coordinadora del Máster en Comunicación de las Organizaciones
VEGA RODRÍGUEZ, Pilar	Coordinadora del Máster en Escritura Creativa
VINUESA TEJERO, M <sup>a</sup> Lourdes	Coordinadora del Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política
EDO BOLOS, Concepción	Coordinadora del Máster en Investigación en Periodismo: Discurso y Comunicación
CORREDOIRA ALFONSO, Loreto	Coordinadora del Máster en Patrimonio Audiovisual. Historia, Recuperación y Gestión
BERNETE GARCÍA, Francisco	Coordinador del Máster en Comunicación Social
SALGADO SANTAMARÍA, Carmen	Coordinadora del Máster en Periodismo Multimedia Profesional
SANZ SÁNCHEZ, Marina	Gerente y Representante del Personal de Administración y Servicios

Apellidos, Nombre	Cargo/Representación
JIMÉNEZ CARABALLO, Dayana	Representante de Alumnos de Postgrado
RUBIAL VILLAMARÍN, Rubén	Representante de Alumnos de Grado
HUMANES HUMANES, M <sup>ª</sup> Luisa	Agente Externo (Universidad Rey Juan Carlos)

Por su parte, para el curso objeto de seguimiento, la Comisión de Estudios de la Facultad de Ciencias de la Información tuvo la siguiente composición:

Apellidos, Nombre	Cargo/Representación
CLEMENTE MEDIAVILLA, Jorge	Decano
COUSIDO GONZÁLEZ, Pilar	Secretaría Académica
RODRÍGUEZ RAMALLE, M <sup>ª</sup> Teresa	Vicedecana de Estudios
RUBIO MORAGA, Ángel Luis	Vicedecano de Calidad e Innovación Docente
SEMOVA, Dimitrina J.	Vicedecana de Política Científica, Doctorado y Títulos Propios
DELTELL ESCOLAR, Luis	Coordinador del Grado en Comunicación Audiovisual
GARCIA GUARDIA, María Luisa	Coordinadora del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas
PADILLA CASTILLO, Graciela	Coordinadora del Grado en Periodismo
RODRÍGUEZ TRANCHE, Rafael	Coordinador del Doctorado en Comunicación Audiovisual, Publicidad y RRPP
ALADRO VICO, Eva	Coordinadora del Doctorado en Periodismo
FOUCE RODRÍGUEZ, Héctor	Coordinador del Máster en Análisis Sociocultural del Conocimiento y de la Comunicación
FALCÓN DÍAZ-AGUADO, Laia	Coordinadora del Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital
CANEL CRESPO, María José	Coordinadora del Máster en Comunicación de las Organizaciones
VEGA RODRÍGUEZ, Pilar	Coordinadora del Máster en Escritura Creativa
VINUESA TEJERO, María Lourdes	Coordinador del Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política
EDO BOLOS, Concepción	Coordinadora del Máster en Investigación en Periodismo: Discurso y Comunicación
CORREDOIRA ALFONSO, Loreto	Coordinadora del Máster en Patrimonio Audiovisual. Historia, Recuperación y Gestión
BERNETE GARCÍA, Francisco	Coordinador del Máster en Comunicación Social
SALGADO SANTAMARÍA, Carmen	Coordinadora del Máster en Periodismo Multimedia Profesional
CUESTA CAMBRA, Ubaldo	Director del Departamento de Teorías y Análisis de la Comunicación
GARCÍA TOJAR, Luis	Director de la Sección Departamental de Sociología Aplicada
NÚÑEZ GÓMEZ, Patricia	Directora del Departamento de Ciencias de la Comunicación Aplicada
PEINADO Y MIGUEL, Fernando	Director del Departamento de Periodismo y Comunicación Global
RUBIO GARCÍA, Dolores	Directora de la Sección Departamental de Relaciones Internacionales e Historia Global
QUIRÓS FERNÁNDEZ, Fernando	Director del Departamento de Periodismo y Nuevos Medios
SERRANO MAÍLLO, Isabel	Directora de la Sección Departamental de Derecho Constitucional
SANZ SÁNCHEZ, Marina	Gerente y Representante del Personal de Administración y Servicios
PORTAS BREDA, Pedro Miguel	Representante de Alumnos de Postgrado
COBOS CUESTA, Paula	Representante de Alumnos del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas
CORNAGO, Eduardo	Representante de Alumnos del Grado en Periodismo
PARRA GONZÁLEZ, Alba	Representante de Alumnos del Grado en Comunicación Audiovisual

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

La organización, composición y funciones del SGIC se encuentra disponible en la URL: <https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/organizacion,-composicion-y-funciones-del-sgic->

La Comisión Coordinadora del Máster rinde cuentas a la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información, órgano competente y responsable de la calidad del conjunto de las titulaciones impartidas en este Centro y que, a su vez, rinde cuentas a la Junta de Facultad.

### **1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.**

La Comisión de Calidad se reúne a lo largo del curso académico con la periodicidad que determina su Reglamento (véase: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-39320/Reglamento%20Comisión%20Calidad%20CCINF.pdf>), el cual especifica también el procedimiento de toma de las decisiones, así como sus efectos y consecuencias.

Las decisiones de la Comisión se adoptan por mayoría simple. En caso de empate, el/la presidente dispone de voto de calidad. Las medidas adoptadas se comunican a los implicados para realizar los cambios y mejoras oportunas, así como a la Junta de Facultad para su conocimiento y, en su caso, su ratificación.

Durante el curso 2020-21, las funciones de Coordinación de la Comisión de Calidad se complementaron con las ejercidas por la Comisión de Estudios de la Facultad de Ciencias de la Información. A continuación, se señalan resumidamente los temas abordados y los acuerdos adoptados en ambas comisiones.

#### **Reuniones Comisión de Calidad**

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
10/12/20	Docencia bimodal	Se plantean diversos problemas sobre la enseñanza bimodal obligatoria por motivos sanitarios tras la pandemia de la COVID-19.
	Memorias de seguimiento de titulaciones oficiales, curso 2019-20	Aprobación de las memorias de seguimiento presentadas, entre ellas la del Máster en Comunicación Social
	Resultados de las encuestas de satisfacción con las titulaciones oficiales	Es necesario fortalecer los índices de participación en las encuestas de satisfacción con las titulaciones oficiales, aunque los resultados son positivos y se ha mejorado la participación respecto a cursos anteriores. Ha disminuido la participación en Docencia, pero los resultados obtenidos son muy buenos.
	Tendencia por parte de los estudiantes a asistir a las clases online Desmotivación y tristeza por parte de los estudiantes	Se acuerda comentar estos asuntos en el equipo decanal. Se ponen de manifiesto las dificultades para todo el colectivo en época de pandemia.
22/02/21	Informes de autoevaluación para acreditación de títulos oficiales	Se aprueban los informes de autoevaluación. Se informa que el Máster en Comunicación Social ha obtenido un informe de Renovación de la Acreditación muy positivo.
	Plan de Formación para el profesorado de la Facultad	Se ha acordado preparar un plan formativo para la docencia virtual del profesorado.
22/01/21	Reglamento de Quejas y Reclamaciones	Se plantea la necesidad de modificar el Reglamento de Quejas y Reclamaciones. Se sugiere la participación también de los alumnos en este proceso. Los representantes de alumnos presentes en esta reunión aceptan dicha participación.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
	Dificultades en la cumplimentación de las encuestas de satisfacción por parte del PAS	Las valoraciones realizadas por el PAS en las encuestas de satisfacción no las realizan en base a las titulaciones sino a su puesto de trabajo. Se decide que se estudiará con Gerencia cómo abordar este asunto, comentándolo con el Rector y el Gerente General.
	Dificultades en el seguimiento de alumnos egresados	Se pone de manifiesto la dificultad para localizar a los estudiantes egresados. Se valoran como buenas prácticas las encuestas propias de satisfacción de alumnos que realizan los másteres.
11/03/21	Informe y Aprobación del Plan de Mejora del Máster en Investigación en Periodismo: Discurso y Comunicación	Aprobación de las propuestas de cambios de dicho Máster.
07/04/21	Informes de autoevaluación programas de Doctorado de la Facultad de CC. Información	Información del vicedecano acerca de esta primera renovación de los programas de Doctorado. Aprobación de los Informes de Autoevaluación.
03/06/21	Información sobre la Acreditación AUDIT de la Facultad de Ciencias de la Información	Se informa sobre el inicio del proceso de acreditación AUDIT. Apoyo a esta iniciativa por parte de los asistentes.
	Información sobre los procesos de renovación de las acreditaciones	Se ponen de manifiesto las dificultades existentes para conseguir una alta representatividad de todos los sectores universitarios en las encuestas de satisfacción con las titulaciones, pese a la gran importancia que se concede a dichas encuestas en los procesos de acreditación de los másteres. Se recomienda cuidar la información de las páginas web, actualización de las guías docentes y el seguimiento de los egresados y el conocimiento de los intereses por parte del profesorado para medir su satisfacción. Se pone de manifiesto la gran carga de trabajo administrativo para los coordinadores de máster. Se pide pensar formas de solventar problemas técnicos o transversales. Se pone de manifiesto que la información sobre egresados "se busca sin recursos y asistemáticamente" Se pone de manifiesto la necesidad de estandarizar contenido, tener la información al día y gestionarla de forma dinámica, siendo necesario contar con la ayuda de la Oficina de Apoyo a la Docencia.
	Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Facultad	Se anticipa que ya está elaborado el citado Reglamento y se llevará a la siguiente Comisión de Calidad para que entre en vigor en el curso 2021-22.
15/09/21	Reglamento de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de la Facultad de CC. de la Información	Aprobación del Reglamento de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de la Facultad de CC. de la Información.

### Reuniones Comisión de Estudios

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
22/01/21	Plazas de nuevo ingreso para el curso 2021-22 en Grado y Máster	Se aprueba reducir el número de estudiantes de nuevo ingreso (Primer curso) en los tres grados a 50 alumnos en cada grupo. Se aprueba reducir el número de estudiantes de nuevo ingreso en el Máster en Comunicación Social a 40, con el ánimo de mejorar la calidad de la titulación.
	Información sobre el desarrollo de la docencia en el primer cuatrimestre del curso 2020-21	Se informa sobre el desarrollo de la docencia en situación de pandemia y de cómo se solventaron los problemas surgidos. Se informa de las adaptaciones tecnológicas y sanitarias realizadas y en proceso de instalación en aulas y laboratorios.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
		Se insiste en ofrecer a los estudiantes la mayor cantidad de información y material docente para que pueda mantener la docencia incluso en caso de enfermedad o de confinamiento.
	Ruegos y preguntas	Cambios de fechas de exámenes en el Máster de Estudios Avanzados en Comunicación Política debido al temporal Filomena. Modalidades de exámenes en adecuación a la situación de pandemia.
04/03/21	Información sobre el Major en Communication Studies en el título con junto de estudios europeos de UNAEUROPA	Se informa de la participación de la Facultad en el Doctorado conjunto en Patrimonio en UNAEUROPA y del Grado de Estudios Europeos, en el que participará la UCM. Se ha elaborado una guía docente que ha entrado en proceso de acreditación europea.
	Cambios no sustanciales en asignaturas de másteres	Se aprueban cambios menores en el Máster en Comunicación Política (cambio de denominación de una asignatura, desactivación de una asignatura y activación de dos).
	Reducción de plazas en el Máster en Investigación en Periodismo: Discurso y comunicación	Se aprueba la reducción de 90 a 60 plazas en dicho Máster.
	Calendario académico curso 2021-22	Se aprueba el calendario académico propuesto.
23/06/21	Planificación de TFG para el curso 2021-22	Se plantea un sistema más práctico para la planificación de TFG en cursos venideros. Se informa del descenso en el número de TFG para el curso 2021-22. Se encuentra publicado el calendario.
	Proyecto UNAEUROPA	Se informa del avance en el desarrollo del Grado de Estudios Europeos. Se prevé que la Facultad de CC. Información comience a impartir las materias en el curso 2023-24.
	Indicaciones sobre docencia para el curso académico 2021-22	La Facultad de CC. De la Información seguirá el marco estratégico aprobado en Consejo de Gobierno UCM el 11 de junio. La docencia será 100% presencial.
	Distribución de horas docentes entre másteres oficiales	Se plantea la necesidad de unificar criterios entre los créditos reconocidos a los estudiantes y a los docentes en los estudios de máster. Se aborda el escaso reconocimientos de prácticas.
14/9/21	Guías Docentes de las Titulaciones Oficiales de la Facultad para el Curso 2020 - 2021 con motivo de Ja modificación derivada de la pandemia.	Se prueban las Guías Docentes.

La Comisión de Calidad y la Comisión de Estudios de la Facultad de Ciencias de la Información funcionan de manera complementaria; en ellas se someten a estudio y consideración todos los asuntos de interés y relevancia para el buen funcionamiento de las titulaciones que en dicha Facultad se imparten. La pluralidad de los miembros de ambas comisiones permite la presencia de todos los agentes que forman parte de la comunidad educativa, la escucha atenta a sus necesidades y el trabajo coordinado.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se han producido mejoras en el funcionamiento del SGIC (reelaboración del Reglamento de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, etc.) tomando en cuenta el funcionamiento del anterior.  La reducción de plazas redundo en una atención más personalizada a los estudiantes.	En el curso 2020-21 se afrontó la docencia con algunas dificultades derivadas de la pandemia. Para paliarlas se llevaron a cabo adaptaciones tecnológicas y sanitarias.  Dificultad para mantener el sistema bimodal de enseñanza online y semipresencial obligado por las autoridades sanitarias durante la pandemia causada por la COVID-19.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>La docencia se ha desarrollado online en un 75% durante la pandemia, pese a lo novedoso de la situación para todos los agentes educativos.</p> <p>Reuniones frecuentes (cinco en un curso docente), con volumen de trabajo importante pero bien repartido y distribuido como se indica en las actas de las reuniones</p>	<p>Dificultades para conseguir una alta representatividad de todos los sectores universitarios en las encuestas de satisfacción con las titulaciones.</p>

## 2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO

Desde que comenzó a impartirse el Máster y hasta el momento, está funcionando la Comisión Coordinadora del Título. La composición de dicha Comisión y el Reglamento que rige su funcionamiento se encuentran publicadas en la web del Máster (véase: <https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/responsabilidad>).

### Coordinación horizontal

El coordinador del Máster, la secretaria y los profesores coordinadores de cada módulo se responsabilizan de la coherencia entre asignaturas, materias y módulos en competencias, contenidos, actividades formativas y sistemas de evaluación. El examen de cada uno de los módulos se lleva a cabo por separado en distintas reuniones, a las que se invita también a los representantes elegidos por el alumnado del Máster. Sus principales objetivos son:

- Analizar la experiencia docente del curso anterior.
- Revisar las fichas de asignaturas que se encuentran en la web, con especial atención a los temarios y a las competencias. Los coordinadores del módulo indican si observan solapamientos de contenidos entre las asignaturas del mismo módulo.
- Analizar la información proporcionada por los alumnos de cada módulo acerca de la web del máster, el contenido de las asignaturas, sus objetivos, las actividades docentes y la magnitud del trabajo del alumnado.

El Coordinador del Título, en el cumplimiento de las funciones que tiene asignadas, está en permanente contacto con el profesorado, el alumnado y el Personal de Administración que se ocupan de los másteres oficiales en la Facultad de Ciencias de la Información.

La coordinación del Título recibe amplio apoyo entre el profesorado, mayoritariamente 'comprometido' con el Título (dos terceras partes de los docentes, según la encuesta de satisfacción con la Titulación del curso 2020-21).

### Reuniones de la Comisión Coordinadora del Máster:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
07/09/20	Matrículas y preinscripciones	Información sobre matriculados y preinscritos en el plazo extraordinario para el curso 2020-21
	Modalidad de docencia 2020-21	Aprobación de diferentes medidas para la adecuación de la docencia debido a la situación de pandemia
	Fichas docentes	Aprobación de las fichas docentes
03/12/20	Matrículas y preinscripciones en el plazo extraordinario, curso 2020-21 Encuestas de satisfacción con la titulación	Se informa acerca de los aspectos señalados

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
	Premio Contra el estigma del curso 2019-20 a un TFM del Máster	
	Memoria de seguimiento del curso 2019-20	Aprobación de la Memoria del Seguimiento del curso 2019-20
	Docencia online	Intercambio de información acerca del desarrollo de la docencia online en el primer cuatrimestre 2020-21
22/01/21	Alegaciones al informe provisional sobre la Memoria de seguimiento del curso 2019-20	Se aprueban las alegaciones
22/01/21	Plazas TFM	Se aprueba la reducción del número de plazas del TFM a 40
14/06/21	Docencia online	Se aprueba la continuación de la docencia online hasta el 25 de marzo
14/06/21	Preinscripciones y matrículas	Información del Coordinador sobre el número de preinscritos y de matriculados en el primer plazo
	Guías docentes	Se solicita la actualización de las guías docentes
	Programación del curso 2021-22	Se aprueba la programación, en la que figura una asignatura más en cada una de las especialidades del segundo año

### Coordinación vertical

El Coordinador del Título asiste regularmente a todas las sesiones de la Comisión de Calidad de las titulaciones del Centro, donde informa de los acuerdos tomados en las reuniones de la Comisión Coordinadora del Máster, que también quedan reflejados en el acta de cada reunión, a disposición de la Comisión de Calidad. Los miembros de la Comisión de Calidad analizan las informaciones recogidas, debaten y recomiendan las acciones de mejora que pueden adoptarse en beneficio de la calidad del Título.

El modelo de coordinación docente contemplado en la Memoria de verificación ha resultado eficaz y no ha necesitado ningún reajuste a la vista de los resultados obtenidos. Funcionan los grupos de trabajo previstos y las coordinaciones horizontal y vertical que se han descrito. En todo caso, desde comienzos del curso 2017-18 se llevan a cabo reuniones abiertas a todo el profesorado del Máster con el fin de intercambiar información sobre la marcha de este curso y las experiencias de trabajo con nuestro alumnado.

Debido a la pandemia del COVID-19, desde marzo de 2020 hasta septiembre de 2021 todos los contactos con profesores, estudiantes, PAS y equipo decanal del Centro se llevaron a cabo a través de Internet. A la fecha de redacción de esta Memoria las reuniones están volviendo a su modalidad presencial.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>La coordinación horizontal no se ha visto mermada por la pandemia. Las reuniones online han resultado muy efectivas para mantener el funcionamiento de la Comisión coordinadora del Máster.</p> <p>Continúa funcionando bien la coordinación vertical, ahora con dos Vicedecanos (de Estudios y de Calidad).</p> <p>Sigue existiendo un adecuado intercambio de información entre coordinadores de las distintas titulaciones.</p>	<p>Aún puede ajustarse mejor el intercambio de información entre coordinadores de títulos, directores de Departamentos, Secciones y Unidades Departamentales en relación con la asignación de la docencia.</p> <p>La asignación de la docencia se ve sometida a modificaciones incluso avanzado el curso por la tardía resolución de concursos para ocupar plazas de profesores.</p>

### 3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

Estructura del Personal Académico del Máster Universitario en Comunicación Social (datos a 30/11/2020):

Categoría	Personas (% de personas)	Créditos Impartidos (% de créditos impartidos)	Sexenios
Catedrático de Universidad	4 (10,0%)	14,85 (7,3%)	18
Titular de Universidad	14 (35%)	65,04 (31,9%)	24
Contratado Doctor	9 (22,5%)	58,53 (28,7%)	7
Contratado Doctor Interino	1 (2,5%)	5,40 (2,6%)	0
Ayudante Doctor	6 (15,0%)	35,94 (17,6%)	0
Asociado	5 (12,5%)	21,95 (10,8%)	0
Asociado Interino	1 (2,5%)	2,25 (1,1%)	0

La calidad, experiencia y trayectoria investigadora del profesorado constituye una de las principales fortalezas de esta titulación. Dos terceras partes de los créditos son impartidos por profesores con vinculación permanente con la Universidad y más del 95% de los docentes de la titulación cuentan con el grado de Doctor.

Asimismo, el Máster cuenta con un equipo docente con formaciones muy diversas –otro de los grandes activos de esta titulación– en el contexto de planificación y coordinación de la docencia, cuyos mecanismos funcionan eficientemente, como ya se ha explicado.

El 10% de los profesores que imparten clase en el Máster son Catedráticos de Universidad y el 57,5% son profesores permanentes de otras categorías (Titulares de Universidad y Contratados Doctores).

La mayoría de los profesores del Máster son expertos en las materias que imparten (en las encuestas realizadas, 4 de cada 5 profesores han valorado la vinculación entre su formación académica y las materias que imparten con 10 puntos sobre 10). En la web del Máster puede consultarse la ficha de cada profesor, como evidencia de que cuentan con un perfil académico adecuado para la/s asignatura/s que imparten.

El profesorado destaca además por su experiencia investigadora (acumula 49 sexenios de investigación) y docente, incluida la dirección de tesis doctorales.

La multidisciplinariedad y el amplio número de profesores participantes son fortalezas del título, teniendo en cuenta la orientación del Máster y la formación que se pretende proporcionar al alumno. La aportación de conocimientos de especialistas en diversas disciplinas científicas es un valor fundamental para una titulación como esta, en torno a la comunicación social.

La naturaleza pluridisciplinar del Máster permite incorporar profesores de diversas Facultades y Departamentos de la UCM. La mayoría procede de la Facultad de Ciencias de la Información, pero también contamos con docentes que imparten sus clases en esta titulación, viniendo de otros Centros: Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, Facultad de CC. Económicas y Empresariales, Facultad de Psicología y Facultad de Matemáticas.

Como es natural, en todos los Centros, una parte del profesorado va jubilándose y es necesario buscar profesores que les sustituyan sin merma de la calidad en la docencia. De ello se ocupa la Coordinación del Máster.

Finalizado el curso 2019-20, en el que la docencia presencial se interrumpió y pasó a desarrollarse a través de Internet, el profesorado se encontraba confiado en que podrían asumir la docencia online durante el curso 2020-21, supliendo sus propias carencias de preparación para trabajar a distancia de los alumnos.

### Participación del profesorado en Proyectos de Innovación Docente (curso 2020-21)

Casi la mitad del profesorado del Máster participó en el curso 2020-21 en Proyectos de Innovación Docente (los cuales se indican en la siguiente tabla), bien como integrantes del equipo o bien como responsables de dichos proyectos. Buena parte de los proyectos de innovación reseñados se vienen ejecutando desde hace varios cursos, muestra del compromiso de los docentes por la innovación aun en circunstancias tan complejas como las vividas con la pandemia.

Profesor	Proyectos de Innovación Docente (curso 2020-21)
Abellán, Carolina	"Creación y difusión de recursos interactivos y audiovisuales para la formación en Comunicación". Responsable: Andrea Donofrio.
Agudiez, Pinar	"Cómo implicarse en ser agente de cambio a través de los ODS y la Agenda 2020". Responsable: David Álvarez Rivas.
Cadilla Baz, María	"Actividades de aprendizaje colaborativo en la docencia online: tutorías colaborativas y otras iniciativas de aprendizaje de apoyo mutuo entre estudiantes". Responsable: M. Desamparados Carrasco Pradas.
Casas-Mas, Belén	"Universidad y Sociedad: comunicación, integración y colaboración con empresas e instituciones públicas y organizaciones no lucrativas. Nuevas orientaciones". Responsable: María Teresa García Nieto.
Fernández-Cid, Matilde	"El teatro social como forma de investigación. Acción participativa y aprendizaje de la sociología del trabajo y el género en el aula (ref. 108). Responsable: Pablo López Calle.
Fernández, Concepción	"Innovación e Inclusión en la formación del profesorado a través de una comunidad de aprendizaje para la agenda de desarrollo sostenible postcovid" (ref. 264). Responsable: Tebelia Huertas Bartolomé.
Gallego, Enrique	"Aula Maker en emprendimiento social. Inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad desde el trabajo social". Responsable: Pilar Munuera Gómez
García Nieto, Teresa	"Universidad y Sociedad: comunicación, integración y colaboración con empresas e instituciones públicas y organizaciones no lucrativas. Nuevas orientaciones". Responsable: María Teresa García Nieto.
Garrido Medina, Joaquín	"Búsqueda activa de recursos en internet para mejora de la expresión en español (III)". Responsable: M <sup>a</sup> Concepción Maldonado González.
Hanninen, Liisa	"Estudio de la violencia de género en redes sociales en universitarios. Prevención y formación para la igualdad". Responsable: Patricia Núñez.
Malagón, Javier	Actividades de aprendizaje colaborativo en la docencia online: tutorías colaborativas y otras iniciativas de aprendizaje de apoyo mutuo entre estudiantes. Responsable: M. Desamparados Carrasco Pradas.
Márquez, Margarita	"Creación de contenidos para un entorno web sobre memoria mediática V". Responsable: Carlota Coronado Ruiz.
Parras Parras, Alicia	"REAVAC. Repositorio audiovisual de arte contemporáneo: Plataforma para el aprendizaje online de materias artísticas en comunicación". Responsable: Violeta Izquierdo Expósito.
Sapag, Pablo	"Un periodismo de cine. Ver, aprender y debatir sobre las rutinas profesionales a través de películas y series de ficción". Responsable: Montserrat Mera Fernández.
Segado, Francisco	"Google Classroom como herramienta de apoyo educativo en la docencia bimodal". Responsable: Natalia Abuín Vences.

### Participación del profesorado en el programa Docencia:

**A la fecha de finalización de esta memoria, no disponemos de la información relativa al curso 2020-21.**

1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación Curso 2018-2019	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación Curso 2019-2020	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación Curso 2020-2021	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación

IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	64,52%	50,00%		
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	50,00%	50,00%		
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100,00%	100,00%		

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Profesorado cualificado, especializado y comprometido con la titulación. Es posible incorporar profesores invitados a las clases. Se mantienen actualizadas las guías docentes y los CV de los profesores en la web del título	Dificultades para concluir el curso online debido a la pandemia

#### 4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

En la Memoria de verificación del título (<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-64828/memoriafinaljunta.pdf>, apartado 9, epígrafe 9.2.3) se especifica que la Comisión de Calidad actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las solicitudes, reclamaciones, sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del título, sin restricción alguna, podrá dirigirse a la Comisión a título individual o colectivo.

En septiembre de 2021 la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información elaboró y aprobó un nuevo Sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, cuya elaboración contó también con la participación del alumnado (<https://ccinformacion.ucm.es/sistema-de-quejas,-sugerencias-y-reclamaciones>).

Desde la página web de la Facultad de Ciencias de la Información hay habilitado un acceso a los formularios de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones para cada una de las titulaciones que en dicha Facultad se imparten. El relativo al Máster en Comunicación Social puede consultarse en: <https://ccinformacion.ucm.es/master-comunicacion-social>. En la página web del Máster se especifica el procedimiento de actuación en caso de reclamaciones (<https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/sistema-de-quejas-y-reclamaciones>).

Durante el curso 2020-21 no se registraron Sugerencias, Quejas o Reclamaciones por las vías anteriormente señaladas, por lo cual la Comisión de Calidad no tuvo que poner en marcha el procedimiento de actuación previsto.

##### Quejas y sugerencias por otros cauces

El cauce de comunicación abierto y fluido que la Coordinación del Máster mantiene con los representantes elegidos por el alumnado y con los estudiantes en general propicia que estos expresen sus sugerencias de mejora, quejas o reclamaciones de forma verbal a los profesores o al coordinador del Título, al igual que sus satisfacciones.

En algunas ocasiones se hacen llegar sugerencias a la Coordinación del Máster mediante correo electrónico (por ejemplo, peticiones de cambios de horarios). Entendemos que la atención que se presta al alumnado por esta vía, totalmente personalizada y actuando con la mayor celeridad posible, es la razón por la cual los estudiantes no recurren a la canalización institucional de sus quejas o sugerencias.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>El sistema de quejas y sugerencias se ha reelaborado para todas las titulaciones de la Facultad de Ciencias de la Información.</p> <p>Existe una comunicación fluida entre la Coordinación y el alumnado del Máster, desarrollada fundamentalmente por conversaciones presenciales y mediante el correo electrónico, por donde se canalizan quejas, observaciones, sugerencias, etc.</p>	<p>La Coordinación del Máster, al resolver las quejas y sugerencias por vías informales, no ha dejado constancia de ellas.</p>

## 5. INDICADORES DE RESULTADO

### 5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

	4º curso de seguimiento ó 3º curso de acreditación (2017-18)	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación (2018-19)	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación (2019-20)	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación (2020-21)
*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid				
*IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid				
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	90	60	60	50
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	31	39	26	22
ICM-3 Porcentaje de cobertura	34,44%	65,00%	43,33%	44,0%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	94,03%	90,88%	90,13%	91,02%
ICM-5 Tasa de abandono-del título	3,73%	4,21%	7,77%	7,41%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	98,19%	98,12%	94,39%	98,36%
ICM-8 Tasa de graduación	80,00%	86,21%	63,16%	53,85%
IUCM-1 Tasa de éxito	98,14%	95,44%	98,21%	99,13%
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	222,22%	476,67%	303,33%	338%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	95,84%	95,22%	91,78%	91,82%

### Análisis cualitativo de los resultados

Entendemos que los resultados referentes a los cursos 2019-20 y 2020-21 deben interpretarse con cautela teniendo en cuenta las difíciles condiciones impuestas por la pandemia del COVID-19. Esta circunstancia ha afectado en general a toda la docencia universitaria y también al Máster en Comunicación Social, que cuenta con un alto volumen de estudiantes extranjeros.

#### **Plazas, matrícula, cobertura y rendimiento del título (ICM-1, ICM-2, ICM-3, ICM-4):**

Atendiendo a los indicadores de la Comunidad de Madrid, se analizan a continuación sus resultados.

En los últimos años académicos el número de estudiantes de nuevo ingreso se mantiene entre 25 y 30 (26 en 2019-20; 28 en 2021-22), con un ligero descenso en el curso de mayor incertidumbre respecto a los efectos de la pandemia (2020-21). El número de plazas ofertadas

se ha reducido, como en otras titulaciones de Máster y Grado de la Facultad, con el fin de que prime la calidad de la docencia sobre la cantidad de estudiantes.

Las tasas de rendimiento de los últimos cuatro años se mantienen entre el 90 y el 95%, como sucede por término medio en los másteres de CC. Sociales y Jurídicas de la UCM y de la misma Facultad.

#### **Abandono, eficiencia y graduación (ICM-5, ICM-7, ICM-8):**

En la siguiente tabla se muestran los promedios correspondientes a las tasas de abandono, eficiencia y graduación desde el curso 2017-18 a 2020-21.

Cohorte de entrada (máster de 2 años)	Promedio 4 años	Previsiones efectuadas en la Memoria verificada
ICM-5 - Tasa de abandono	6,16%	entre el 30 y el 40%
ICM-7 - Tasa de eficiencia de los egresados	97,27%	entre el 70 y el 90%
ICM-8 - Tasa de graduación del Título	70,81%	entre el 60 y el 70%

Los resultados obtenidos pueden considerarse satisfactorios si se comparan con las previsiones efectuadas en la memoria verificada. Así, se observa cómo la tasa de abandono es notablemente inferior a la prevista, mientras que la tasa de eficiencia es superior a la estimada. La situación provocada por la pandemia puede haber afectado a la tasa de abandono del Título en la cohorte que ingresó en el curso 2018-19, así de como quienes iniciaron sus estudios de Máster en el 2019-20. Entendemos que estos alumnos hayan podido postergar sus estudios (y particularmente el TFM) un año más debido a la pandemia.

Por su parte, el análisis de los indicadores relativos a la Universidad Complutense permite las siguientes apreciaciones:

#### **Éxito de la titulación (IUCM-1):**

En el curso 2020-21 la tasa de éxito de esta titulación (99,13%) se encuentra al nivel del promedio de la UCM en CC. Sociales y Jurídicas (99,12%).

#### **Demanda (IUCM-5):**

La tasa de demanda ha aumentado en los dos últimos años académicos respecto a los anteriores, coincidiendo con la disminución en el número de plazas ofertadas (de 90 plazas en el curso 2017-18 a 50 en el 2020-21). En todo caso, las cifras son altamente positivas, máxime si se toma en consideración que se trata de un máster de 120 ECTS, mucho más costoso que la mayoría de másteres universitarios españoles.

Tasa de demanda	Promedio de 2017-18 y 2018-19	Promedio de 2019-20 y 2020-21
M. U. Comunicación Social	349,5%	320,1%

#### **Evaluación (IUCM-16):**

La tasa de evaluación, si bien ha descendido en 2019-20 y 2020-21, apenas se aparta del promedio de las titulaciones del mismo nivel en el mismo Centro. Véase la tabla siguiente:

	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	Promedio 4 años
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	95,84%	95,22%	91,78%	91,82%	93,67%
Promedio Másteres en CC. Información	95,23%	93,5%	93,14%	94,04%	93,99%

### **Tabla de asignaturas ICMRA-2:**

De acuerdo con las indicaciones de la Guía para la cumplimentación de este informe, dado el tamaño de la tabla de asignaturas, esta se adjunta al final de esta memoria.

#### **Análisis cualitativo:**

Son escasas las segundas y sucesivas matrículas, sin diferencias notables entre asignaturas. Tampoco se observan grandes diferencias entre asignaturas en cuanto a proporciones de aprobados/matriculados, aprobados/presentados o aprobados/matriculados en 1ª matrícula. Ello indica que los niveles de exigencia son similares.

En el curso 2020-21 el promedio de estudiantes matriculados en las asignaturas optativas fue de 14,6 valor que prácticamente coincide con la mediana (14,5), siendo los valores mínimo y máximo de 6 y 17 alumnos matriculados, respectivamente. Se observa un reparto equilibrado en el número de alumnos matriculados, lo cual muestra que todas las asignaturas optativas resultan útiles y necesarias para cubrir los intereses e inquietudes de aprendizaje del alumnado.

De las asignaturas obligatorias, que contaron con entre 10 y 24 matriculados, el promedio es de 15,2 alumnos, situándose la mediana en 15.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Alta tasa de rendimiento. Tasa de abandono por debajo de lo previsto en la memoria verificada. Tasas de eficiencia por encima de lo previsto en la memoria verificada. Tasa de éxito similar a los promedios de la rama. Tasa de demanda superior al 200%. Amplia carga académica (120 ECTS).	Algunos estudiantes demoran la finalización de sus estudios de máster, particularmente del TFM. Estaremos atentos para observar si esta tendencia se mantiene en el tiempo.

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

Las tablas siguientes muestran los resultados de las encuestas de satisfacción cumplimentadas por los alumnos, profesores, PAS y agentes externos en los últimos cuatro cursos.

En todos los casos es la Universidad Complutense quien, a través de su Vicerrectorado de Calidad, y con la ayuda de la Oficina para la Calidad de la UCM, remite cada año a todos los colectivos un correo electrónico con el enlace a las encuestas, invitando a su cumplimentación, informando de su utilidad y del carácter anónimo de las mismas.

Al igual que en el epígrafe anterior, entendemos que los resultados relativos a los cursos 2019-20 y 2020-21 se han visto afectados, en mayor o menor medida, por la situación de pandemia, de tal modo que los datos no son directamente comparables. Será necesario un estudio longitudinal más amplio para poder extraer resultados concluyentes.

#### **Satisfacción del alumnado**

La tabla que sigue muestra datos positivos en cuanto a la satisfacción de nuestro alumnado con esta titulación, si se compara con la valoración del conjunto del alumnado del mismo Centro respecto a las titulaciones que cursan.

El número de estudiantes que participan en la encuesta de satisfacción con la titulación se mantiene relativamente bajo como en cursos anteriores: 8 estudiantes en el curso 2017-18; 14 en 2018-19; aumenta a 22 en 2019-20 y vuelve a 14 en el curso 2020-21. Los datos de dichas encuestas son los siguientes:

	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
<b>Satisfacción global con la titulación (escala 0 – 10)</b>	6,5	6,5	7,18	6,9
Satisfacción con el proceso de matrícula	6,86	6,86	7,91	6,6
<b>Satisfacción con el desarrollo académico de la titulación</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
La titulación tiene objetivos claros	6,75	6,57	7,50	6,8
El plan de estudios es adecuado	6,50	6,21	7,59	7,1
El nivel de dificultad es apropiado	6,14	6,83	6,86	6,1
El número de estudiantes por aula es adecuado	7,88	6,29	7,64	7,7
La titulación integra teoría y práctica	5,75	5,43	6,73	5,8
Las calificaciones están disponibles en un tiempo adecuado	7,00	7,93	8,27	7,6
La relación calidad-precio es adecuada	4,57	5,07	6,41	5,6
La titulación tiene orientación internacional	7,43	6,43	6,91	7,1
<b>Satisfacción con las asignaturas de la titulación</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Las asignaturas permiten alcanzar los objetivos propuestos	6,29	6,21	7,18	7,1
El componente práctico es adecuado	4,86	5,86	6,77	6,7
Los contenidos son innovadores	5,50	6,21	7,14	7,2
Los contenidos están organizados y no se solapan entre asignaturas	6,75	7,14	7,64	7,8
<b>Satisfacción con las tareas y materiales</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
El trabajo personal no presencial realizado ha sido útil	6,83	6,08	7,36	7,6
Los materiales ofrecidos son actuales y novedosos	6,38	6,14	7,41	7,4
<b>Formación recibida y matriculación</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Acceso al mundo de la investigación	s.d.	s.d.	s.d.	7,7
Competencias de la titulación	s.d.	s.d.	s.d.	7,6
Tutorías presenciales útiles	8,29	7,21	7,73	7,5
Labor docente del profesorado	7,29	7,07	7,55	6,6
Acceso al mundo laboral	s.d.	s.d.	s.d.	6,6
<b>Satisfacción con las prácticas académicas externas curriculares</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Valor formativo de las prácticas	7,50	8,00	8,14	7,3
Atención recibida por parte del tutor/a colaborador/a	7,00	6,50	7,57	6,0
Gestión realizada por la Facultad	7,50	5,50	7,71	6,0
Utilidad de las prácticas para encontrar empleo	8,00	7,75	8,29	6,3
Satisfacción con dichas prácticas	7,50	7,50	8,43	6,0
<b>Satisfacción con los programas de movilidad</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Satisfacción con el programa de movilidad	7,00	7,00	7,67	9,0
Satisfacción con la formación recibida en el extranjero	8,00	7,50	7,20	9,0
<b>Satisfacción con el sistema de Quejas y Sugerencias</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Ha realizado alguna queja o sugerencia	37,50%	42,86%	18,18%	21,4%
Conoce los canales de quejas y sugerencias	37,50%	50,00%	45,45%	42,9%
<b>Satisfacción con diferentes aspectos de la UCM</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Recursos y medios	7,13	6,50	8,05	8,2
Actividades complementarias	6,43	6,64	7,48	8,3
Asesoramiento y ayuda del servicio de atención al estudiante	6,14	5,92	7,38	7,5
Prestigio de la Universidad	7,50	7,62	8,55	8,4
<b>Indicadores de compromiso</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
(Fidelidad). Realizaría nuevamente estudios superiores:	9,00	9,09	8,81	8,8
(Fidelidad). Elegiría la misma titulación	5,71	5,42	7,10	5,9
(Fidelidad). Elegiría la misma Universidad	6,33	6,45	8,10	7,6
(Prescripción). Recomendaría la titulación	5,71	5,69	6,5	5,8
(Prescripción). Recomendaría la UCM	7,88	7,14	7,86	7,5

(Vinculación). Seguiría siendo alumno de la titulación si pudiera cambiar	5,57	5,36	5,62	5,0
(Vinculación). Seguiría siendo alumno de la UCM si pudiera cambiar	6,00	6,23	7,18	6,8
Orgulloso de ser estudiante de la UCM	7,75	7,14	7,95	7,6
<b>Resultados del indicador "compromiso" (%)</b>	<b>2017-18</b>	<b>2018-19</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
Se muestra "comprometido"	0%	14,29%	10%	14,3%
Se muestra "neutro"	100%	78,57%	90%	78,6%
Se muestra decepcionado	0%	7,14%	0,00%	7,1%

Extrayendo los valores promedio de los distintos apartados evaluados, se estima que todos ellos han obtenido una puntuación notable, siendo los aspectos más valorados las prácticas académicas externas curriculares, los servicios ofrecidos por la UCM, los programas de movilidad, el profesorado de la titulación y las tareas y materiales que se les ofrece.

<b>Promedio de las valoraciones en los distintos apartados (escala 0 – 10) (cursos 2019-20 y 2020-21)</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
Satisfacción con el desarrollo académico de la titulación	7,24	6,73
Satisfacción con las asignaturas	7,18	7,20
Satisfacción con las tareas y materiales	7,39	7,5
Satisfacción con el profesorado	7,64	7,2*
Satisfacción con las prácticas académicas externas curriculares	8,03	6,32
Satisfacción con los programas de movilidad	7,44	9,00
Satisfacción con diferentes aspectos de la UCM	7,87	8,10

\* El apartado de satisfacción con el profesorado no es comparable entre el curso 2020-21 y los anteriores, pues en esta última encuesta se añadieron a los ítems sobre la labor docente otros como acceso al mundo laboral o acceso al mundo de la investigación, que no estaban presentes en las encuestas anteriores.

### Satisfacción del profesorado

Han respondido la encuesta 15 profesores del Máster Universitario en Comunicación Social, los cuales se muestran notablemente satisfechos con la titulación. En el curso 2020-21 se alcanzó un promedio de 8,4 puntos sobre 10, superior al manifestado hacia la UCM (7,7). Los datos son los siguientes:

<b>Satisfacción global con la titulación (escala de 0 a 10)</b>	<b>2017-18</b>	<b>2018-19</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
	6,8	8,6	9,00	8,4
<b>Satisfacción con diferentes aspectos de la titulación</b>	<b>2017-18</b>	<b>2018-19</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
Distribución de créditos teóricos, prácticos y trabajos	8,38	7,90	s.d.	s.d.
La titulación tiene unos objetivos claros	9,00	7,80	8,71	8,7
Cumplimiento del programa	8,63	8,20	9,14	8,9
Orientación internacional de la titulación	9,13	7,67	9,36	9,2
Coordinación de la titulación	9,25	9,10	9,21	9,0
Tamaño de los grupos adecuado	8,88	8,40	9,36	9,2
Importancia de la titulación en nuestra sociedad	8,86	8,60	8,86	8,8
El nivel de dificultad es apropiado	8,13	8,20	8,50	8,3
La relación calidad-precio es la adecuada	7,17	6,44	8,08	8,4
Las calificaciones están disponibles en un tiempo adecuado	9,13	8,90	9,36	9,3
Oferta y desarrollo de prácticas externas en la titulación	9,00	7,00	7,00	s.d.
Su formación está relacionada con las asignaturas que imparte	9,57	9,30	9,14	9,5
Fondos bibliográficos suficientes	9,43	8,67	8,93	9,0
Recursos administrativos suficientes	8,71	6,89	7,79	8,2
Integración teoría/práctica	s.d.	s.d.	s.d.	8,3
<b>Recursos de la titulación</b>	<b>2017-18</b>	<b>2018-19</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
Aulas para la docencia teórica	8,25	6,60	7,71	8,0

Espacios para prácticas	7,83	5,80	7,46	8,0
Satisfacción con campus virtual	9,00	7,20	7,92	8,1

<b>Gestión de la titulación</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Atención prestada por el PAS	9,13	8,10	8,21	8,5
El apoyo técnico y logístico	8,71	7,90	8,14	8,2
Gestión de los procesos administrativos	8,71	7,78	8,25	8,5
Gestión de los procesos administrativos comunes	8,33	8,00	8,38	8,1
Organización de los horarios docentes	9,13	8,44	8,43	8,4
Disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el título	8,88	8,13	9,00	9,1

<b>Sobre los alumnos</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos	6,75	7,00	7,71	6,7
El grado de implicación de los alumnos	7,63	7,70	8,14	7,7
Nivel de adquisición de las competencias por parte del alumnado	7,75	7,78	8,38	8,1
Compromiso del alumnado con su proceso de aprendizaje	7,38	7,60	8,21	7,7
Nivel de trabajo autónomo del alumno	7,50	7,50	8,07	7,8
Implicación del alumno en los procedimientos de evaluación continua	7,75	7,70	8,36	7,7
Aprovechamiento de las clases por parte de los alumnos	7,00	7,90	8,57	7,7
Satisfacción con los resultados alcanzados por los estudiantes	7,43	8,00	8,50	8,0
Satisfacción con la actividad docente en la titulación	8,57	8,60	8,86	8,2

<b>Indicadores de compromiso</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
(Fidelidad). Volvería a elegir la titulación	9,00	8,90	9,29	8,7
(Prescripción). Recomendaría la titulación a un estudiante	8,29	8,20	8,86	8,2
(Fidelidad) Volvería a trabajar como PDI	8,63	9,67	8,93	9,4
(Vinculación) Volvería a elegir la UCM como profesor	8,00	7,78	8,43	8,7
(Prescripción). Recomendaría la UCM a un estudiante	8,43	8,11	9,00	9,3
Orgulloso de ser PDI de la UCM	7,86	7,33	8,21	8,7
Satisfacción UCM	s.d.	s.d.	s.d.	7,7

<b>Resultados del indicador "compromiso" (%)</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Se muestra "comprometido"	50,00%	60,00%	58,00%	66,7
Se muestra "neutro"	37,50%	40,00%	42,00%	33,3
Se muestra decepcionado	12,50%	0,00%	0,00%	0,00

Para el curso 2020-2021 la valoración media realizada por el profesorado fue superior en la mayoría de ítems a la satisfacción expresada respecto al curso anterior, con unas puntuaciones medias de entre 7,73 (Sobre los alumnos) y 8,88 puntos (Satisfacción con diferentes aspectos de la titulación) sobre 10.

<b>Promedio de las valoraciones en los distintos apartados (escala 0 – 10)</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Satisfacción con diferentes aspectos de la titulación	8,81	8,08	8,73	8,88
Recursos de la titulación	8,36	6,53	7,70	8,03
Gestión de la titulación	8,82	8,06	8,40	8,47
Sobre los alumnos	7,53	7,75	8,31	7,73

### Satisfacción del PAS del Centro

Han respondido la encuesta 13 miembros del PAS del Centro (un 15,1% del total). Predominantemente mujeres (76,9%), todos ellos son trabajadores a tiempo completo y acumulan una experiencia media de 24,5 años.

Su satisfacción con el trabajo que desarrollan alcanza un promedio de 7,3 sobre 10, ligeramente superior a la manifestada en el curso 2019-20. También es algo superior su satisfacción con la UCM (6,9 puntos de promedio).

<b>Satisfacción con la información y comunicación</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Información sobre las titulaciones para el desarrollo de sus labores	5,63	5,83	6,19	6,7
Comunicación con responsables académicos	5,67	5,00	6,24	6,2
Comunicación con profesorado	5,94	6,14	7,06	7,2
Comunicación con otras unidades administrativas	5,24	5,57	6,41	6,8
Comunicación con la gerencia	5,71	4,00	6,00	5,5
Comunicación con servicios centrales	5,59	6,17	6,88	5,8
Relación con el alumnado	7,65	7,86	7,53	8,1
Relación con compañeros de servicio	8,07	8,43	7,82	9,2

<b>Satisfacción con los recursos</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Espacios de trabajo	6,47	6,71	6,39	6,4
Recursos materiales y tecnológicos	6,06	5,86	6,61	6,8
Plan de formación PAS	4,29	4,43	5,52	5,4
Servicios en riesgos laborales	4,41	5,20	4,94	5,3
Seguridad de las instalaciones	5,47	5,83	5,65	5,8

<b>Satisfacción con la gestión y la organización</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Conoce sus funciones y responsabilidades	7,71	7,14	8,06	7,2
Organización del trabajo en la unidad	7,38	6,00	7,83	6,9
Otros conocen su tarea y podrían sustituirle	5,71	6,33	6,88	5,8
Relación de su formación con sus tareas	6,59	7,29	6,41	7,8
Adecuación de sus conocimientos y habilidades al trabajo	7,24	7,57	6,82	7,8
Las tareas se corresponden con su puesto	7,00	6,83	7,44	14,8*
Definición de funciones y responsabilidades	5,53	4,86	11,17*	5,6
Tamaño de la plantilla existente	3,59	4,71	5,93	4,3
Reconocimiento de su trabajo	6,12	6,00	6,56	5,2
Se siente parte del equipo	6,65	6,57	6,67	5,9

\*Creemos que hay erratas en las fuentes de referencia recibidas. Además, quizás los cálculos estén mal hechos: ejemplo: (informe 2019-20, p. 12) el 47% valoraron con 8 puntos; pero el 47% de 18 personas son 8,46 personas.

<b>Indicadores de compromiso</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
(Fidelidad) Volvería a ser PAS en la UCM	7,44	6,80	7,65	8,6
(Prescripción) Recomendación de titulaciones	6,53	6,86	7,24	7,5
(Prescripción) Recomendaría la UCM	6,94	7,00	7,61	6,9
(Vinculación) PAS en otra Universidad vs. en la UCM	6,47	6,50	7,29	7,5
Orgulloso de ser PAS de la UCM	6,71	6,43	6,78	8,3

<b>Resultados del indicador "compromiso" (%)</b>	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Se muestra "comprometido"	5,88	14,29	16,67	61,5
Se muestra "neutro"	82,35	71,43	72,22	38,5
Se muestra decepcionado	11,76	14,29	11,11	0,0

Los resultados muestran una gran cohesión interna entre el PAS, con fuertes relaciones entre compañeros de servicio (9,2) y una comunicación notable con el alumnado (8,1), muy superior a la que se reconoce establecer con la Gerencia del centro o los Servicios centrales (5,5 y 5,8 puntos de media sobre 10, respectivamente).

Su satisfacción con los recursos disponibles en 2020-21 (espacios, recursos, planes formativos, etc.) alcanza un promedio de 5,94 y es similar a la manifestada en las encuestas de los cursos anteriores.

En cuanto a la satisfacción con la gestión y organización, ha mejorado su percepción acerca de la relación y adecuación existente entre sus conocimientos y su formación con sus habilidades al trabajo y tareas que realizan (7,8 en ambos casos). De manera reiterada, el PAS advierte un déficit en el tamaño de la plantilla, que es el ítem menos valorado, con menos de 5 puntos en los últimos cuatro años excepto en 2019-20.

Los indicadores de compromiso continúan siendo notables (se consideran comprometidos 3 de cada 5 trabajadores), con altos valores promedios en lo que respecta a la fidelidad a la UCM (8,6 puntos sobre 10) y el orgullo de formar parte del PAS en esta institución (8,3).

### Satisfacción del agente externo

La encuesta realizada al agente externo de la Comisión de Calidad respecto a la actividad desarrollada por dicha Comisión alcanza los 9 puntos (en una escala de 0 a 10) en el ítem “Participación en la toma de decisiones que afectan a la evolución de la titulación” y es de 8 puntos en los demás elementos valorados: Metodología de Trabajo de la Comisión de Calidad; Desarrollo y evolución de los Títulos en los que el agente ha participado como agente externo y Satisfacción global con la actividad desarrollada en la Comisión de calidad.

Esta valoración de una persona externa a la Facultad resulta muy estimulante por cuanto refleja la existencia de un cierto margen de mejora.

### Visión de conjunto

Entendemos que los datos que proporcionan las encuestas requieren que se mantengan dos tipos de actuaciones, por parte de la Coordinación del título y la Facultad:

- Orientadas a mantener el compromiso del profesorado (aparece con puntuaciones más altas que el alumnado y el PAS en todos los ítems) y mejorar, en lo posible, su satisfacción con la titulación.
- Orientadas a conseguir que un número mayor de estudiantes cumplimente la encuesta de satisfacción para obtener datos que reflejan de manera más aproximada las percepciones del conjunto del alumnado.

(Puntuación en una escala de 0 a 10)	4º curso de seguimiento ó 3º curso de acreditación 2017-18	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2018-19	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2019-20	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2020-21
IUCM-13: Satisfacción de alumnos con el título	6,5	6,5	7,18	6,9
IUCM-14: Satisfacción del profesorado con el título	6,8	8,6	9,0	8,4
IUCM-15: Satisfacción del PAS del Centro	7,4	6,6	7,22	7,3

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Los profesores del Máster muestran un nivel de satisfacción superior con esta titulación (8,4) que con la UCM (7,7)</p> <p>Se atienden las sugerencias de todos los agentes implicados en la titulación.</p> <p>Aumenta el nivel de satisfacción del PAS con el empleo y con la UCM respecto a los datos del curso anterior.</p> <p>Se muestran fieles a la UCM y están orgullosos de formar parte del PAS de esta universidad</p>	<p>Sigue existiendo un bajo nivel de participación en las encuestas en general en todos los sectores, sobre todo en el alumnado (23,3) y PAS (15,1%%). Por su carácter voluntario es necesaria una fuerte insistencia en la importancia de cumplimentarla.</p> <p>El PAS percibe que la plantilla y los recursos disponibles son insuficientes; y que su comunicación con Gerencia y servicios centrales podría ser mejor.</p>

### **5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.**

Las características del título permiten inferir que sus egresados se insertan en actividades profesionales y académicas relacionadas, en general, con los distintos ámbitos comunicativos: el periodismo, las relaciones públicas, la comunicación institucional, corporativa, etc. Estas actividades se reflejan en perfiles profesionales que los propios interesados hacen públicos en determinadas redes sociales soportadas en Internet, especialmente en LinkedIn, donde con mayor o menor frecuencia actualizan sus currícula, anotando novedades y cambios ocupacionales.

Con independencia de los datos que puedan proporcionar las encuestas de inserción laboral realizadas por la UCM, la Comisión Coordinadora del Máster realiza un seguimiento de la ocupación actual de los estudiantes egresados disponibles en este momento en LinkedIn y que se encuentran conectados a la cuenta del propio Máster, constituyendo una red de contactos que haremos extensiva al conjunto de los egresados. Esta plataforma permite tener actualizada la información sobre la inserción laboral de los egresados y su adecuación a las características del título (véase <https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/insercion-laboral>).

En cuanto a formación recibida, la encuesta de satisfacción de los egresados del Máster aún no se hace a una muestra representativa como para poder tomar en cuenta la información que arroja. (se han obtenido únicamente 2 respuestas)

La dificultad de seguimiento de los alumnos egresados es un problema generalizado a todas las titulaciones. Aún no se dispone de un mecanismo complutense para obtener información de la satisfacción de este colectivo.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
El Máster obtiene información sobre las ocupaciones de sus egresados. Este mecanismo continuará funcionando aún cuando también lo haga el procedimiento puesto en marcha por el Rectorado de la UCM.	La información de la que se dispone aún es escasa. Hay dificultades para recoger información de estudiantes extranjeros porque dejan de utilizar el correo institucional de la UCM.

### **5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.**

Se sigue lo propuesto en la Memoria verificada del Título: la Coordinación del Máster se ocupa del seguimiento y difusión de las convocatorias de movilidad y de las gestiones para acordar convenios de movilidad con otras titulaciones. Con ese fin, mantenemos contactos con Universidades españolas y extranjeras.

**Actividades puestas en marcha para asegurar el correcto desarrollo de los programas de movilidad:**

- a) Movilidad de estudiantes de acogida

La Coordinación del Máster tiene establecidos los siguientes mecanismos para facilitar el acceso de estudiantes procedentes de otros países o Comunidades Autónomas distintas a la de Madrid:

- A través del enlace “Becas. Ayudas” incluido en la página web del Máster (<https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/becas-ayudas>). Esta información se completa con enlaces a las páginas de convenios que gestionan los Vicerrectorados de Relaciones Internacionales y de Relaciones Institucionales y Cooperación de la UCM.

- Proporcionando la información pertinente y el asesoramiento personalizado que los estudiantes solicitan por vía telefónica, presencialmente o por correo electrónico (mcsoc@ucm.es).

Durante años hemos recibido estudiantes de la Maestría en Diseño, de la Universidad Autónoma del Estado de México, que vienen con beca de CONACYT, además de estudiantes con beca ERASMUS. También recibimos profesores de otras universidades españolas y de universidades y centros de postgrado extranjeros, aun cuando se ha suprimido la convocatoria de ayudas a la movilidad de profesores para másteres oficiales. En el curso 2020-21, la participación de profesores de otras universidades se produjo integrándolos en las clases mediante conexiones online.

b) Movilidad de estudiantes propios

Los programas de intercambio Sicue-Séneca y Erasmus, que gestiona el Centro, también están abiertos a los estudiantes de los másteres oficiales.

El número de convenios con América Latina y otras universidades extranjeras no vinculadas a la Unión Europea que tiene este Centro, viene dado por los acuerdos firmados por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la Universidad Complutense de Madrid después de consultar con el Centro.

#### **Dificultades encontradas. Resultados obtenidos**

Nos encontramos con dificultades de dos tipos:

- a) Presupuestarias: no parece haber los suficientes recursos económicos para que cada año pueda desplazarse un grupo de alumnos.
- b) De calendario: la convocatoria sale con tal antelación que debe tramitarse todo el proceso durante el año precedente al de la movilidad, lo que no permite participar a los estudiantes del primer año de Máster. En su segundo año de estudios, los alumnos esperan seguir las asignaturas que son específicas del itinerario que eligen en el Máster en Comunicación Social, así como avanzar el desarrollo del Trabajo Fin de Máster.

No obstante, la Comisión Coordinadora del Máster trabaja para que algunos alumnos aprovechen alguna de las becas y convenios existentes para cursar fuera de España una titulación que ofrezca contenidos de su interés y que, al tiempo, sean convalidables por los de este Máster. Más concretamente, hemos firmado ya un acuerdo de colaboración con la Maestría en Comunicación de la Pontificia Universidad Javeriana (Colombia) y con la Maestría en Comunicación, Desarrollo y Cambio Social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO. En el curso 2020-21 no hubo intercambios de estudiantes con estas universidades.

Con todo, los indicadores de la tasa de movilidad de la UCM apuntan a la existencia de un problema general, no de titulaciones específicas.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se sigue lo propuesto en la Memoria verificada del Título	Escasa movilidad de los estudiantes Dificultades presupuestarias y de calendario

#### **5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.**

No procede.

## 6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

### **6.1 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa.**

No procede.

### **6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Advertencias y las Recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.**

No procede.

### **6.3 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.**

El último informe de seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, está referido a la Memoria de seguimiento del curso 2019-20. En él se ofrecían las siguientes recomendaciones:

- *Reflexionar acerca de la efectividad del Sistema de Garantía Interno de Calidad.* Esta reflexión figura en el apartado 1 de este informe.
- *Reflexionar sobre el aumento de índice de abandono con respecto a años anteriores,* aunque este se sitúe dentro de los márgenes establecidos en la memoria verificada. La tasa de abandono del título desciende algo en 2020-21, respecto a 2019-20. En ambos cursos se ha recurrido a la docencia online, cuando lo previsto en el título es que se haga de modo presencial. En todo caso, se mantiene por debajo del 10%.
- *Implementar mecanismos de análisis de la inserción laboral protocolizados y de promociones recientes.* Se está haciendo a nivel de Universidad, con las dificultades ya señaladas. La Coordinación del Máster continúa actualizando la información que puede recogerse en la red LinkedIn. El repertorio de egresados del Máster, con las responsabilidades que están desempeñando en sus respectivos ámbitos laborales, se ofrece en la página <https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/insercion-laboral>.

### **6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.**

Respecto al personal académico, poco a poco se están convocando nuevas plazas para la sustitución de las jubilaciones. El curso académico 2020-21 se logró concluir con éxito a pesar de la pandemia. La UCM ha desarrollado una variedad de cursos de formación de profesorado y ha dotado de equipamiento tecnológico las aulas y a los profesores para facilitar la docencia.

En relación al sistema de quejas y sugerencias, la Facultad de Ciencias de la Información ha elaborado un nuevo procedimiento, de cuya existencia se informa a los estudiantes.

La participación en las encuestas de satisfacción con la titulación sigue siendo baja principalmente por parte del alumnado y el PAS. Desde el Máster se informa en diversas ocasiones de la importancia de cumplimentar estas encuestas.

**6.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.**

El informe de la Fundación Madri+D planteaba las siguientes recomendaciones, sobre las cuales se ha trabajado del modo que a continuación se indica.

Recomendaciones Fundación Madri+D	Acciones llevadas a cabo
<b>Criterio 1 – Organización y desarrollo</b>	
1.- Se recomienda aumentar la oferta de asignaturas optativas para evitar que, de facto, se conviertan en obligatorias	Se ha aumentado la optatividad en las dos especialidades del Máster.
2.- Se recomienda incorporar más contenidos profesionales en las asignaturas y mejorar la coordinación en contenidos y evaluación en aquellas que sean compartidas.	Los contenidos dependen, lógicamente, de la naturaleza (teórica, metodológica, aplicada, etc.) de cada asignatura. Se ha trasladado a los profesores que comparten una asignatura la necesidad de coordinar sus contenidos y evaluaciones.
3.- Se recomienda realizar un mayor control del nivel de idioma con el que acceden los alumnos al máster para asegurar la adecuada impartición de la docencia	Se está llevando a cabo ese control del nivel de idioma. Se privilegia con más puntos para acceder a quienes tienen un nivel de español de C1 o superior.
<b>Criterio 3 – Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)</b>	
1.- Se recomienda realizar y revisar anualmente un plan de mejoras del título, como consecuencia de la información obtenida a través del SIGC.	Se hace anualmente y se explicita en las memorias anuales de seguimiento
2.- Se recomienda arbitrar mecanismos que fomenten la participación de los diferentes colectivos en las encuestas de satisfacción.	Se han reforzado las acciones informativas al alumnado insistiendo en la importancia de la cumplimentación de las encuestas.
<b>Criterio 5 – Personal de apoyo, recursos materiales y servicios</b>	
1.- Se recomienda la mejora de las instalaciones destinadas al máster y, en concreto, facilitar espacios a los estudiantes para la realización de trabajos en grupo.	La Facultad ha realizado mejoras en las instalaciones

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se atienden las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, así como las establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el conocimiento Madri+D	La coordinación del Máster deberá prestar atención a los dos hechos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Algunos estudiantes (un 7,4% en 2020-21) abandonan o no se incorporan al curso</li> <li>- La optatividad en el 2º año de Máster podría ser mayor si aumenta el número de estudiantes.</li> </ul>

**7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS**

**7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación ordinario.**

No procede.

**7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación abreviado.**

No procede.

## 8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>	<p>Buena coordinación entre todos los estamentos implicados y mejoras de comunicación interna. Se han realizado seis reuniones de la Comisión de Calidad.</p> <p>Se han producido mejoras en el funcionamiento del SGIC (reelaboración del Reglamento de Quejas, Sugerencias y reclamaciones, etc.) tomando en cuenta el funcionamiento del anterior. La reducción de plazas redundará en una atención más personalizada a los estudiantes.</p> <p>La docencia se ha desarrollado online en un 75% durante la pandemia, pese a lo novedoso de la situación para todos los agentes educativos.</p> <p>Adaptación de tecnologías en las aulas para facilitar la docencia online</p>	Ver apartado 1	<p>Mantener la capacidad ejecutiva de las Comisiones de Calidad y de Estudios. Mejorar sistemas online de las Comisiones de Calidad.</p> <p>Mantener el funcionamiento regular del SGIC: reuniones, debates, toma de decisiones, actas, transparencia, etc.</p> <p>Continuar invitando profesores que refuerzan la labor del profesorado ordinario.</p> <p>Mantener el número de plazas.</p>
<b>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</b>	<p>La coordinación horizontal no se ha visto mermada por la pandemia. Las reuniones online han resultado muy efectivas para mantener el funcionamiento de la Comisión coordinadora del Máster.</p> <p>Continúa funcionando bien la coordinación vertical, ahora con dos Vicedecanos (de Estudios y de Calidad).</p> <p>Sigue existiendo un adecuado intercambio de información entre coordinadores de las distintas titulaciones.</p>	Ver apartado 2	Organizar reuniones periódicas con el alumnado del Máster. Y también con los profesores de cada módulo.
<b>Personal académico</b>	<p>Profesorado cualificado, especializado y comprometido con la titulación.</p> <p>Es posible incorporar profesores invitados a las clases.</p> <p>Se mantienen actualizadas las guías docentes y los CV de los profesores en la web del título</p>	Ver apartado 3	<p>Revisar la información proporcionada en la ficha docente de cada asignatura que se publica en la web de la UCM</p> <p>Mantener actualizadas las guías docentes y los CV de los profesores en la web del título</p>
<b>Sistema de quejas y sugerencias</b>	<p>Se ha elaborado una nueva versión del documento explicativo del sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias. La Comisión de Calidad y la Junta de Facultad lo consideran adecuado para atender los requerimientos de los estudiantes.</p>	Ver apartado 4	<p>Prestar atención al sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias. Hacer constar las que se canalizan por correo electrónico.</p> <p>Recordar a los estudiantes su existencia.</p>

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>Análisis de la fortaleza*</b>	<b>Acciones para el mantenimiento de las fortalezas</b>
<b>Indicadores de resultados</b>	Alta tasa de rendimiento; tasa de abandono por debajo de lo previsto en la memoria verificada; tasas de eficiencia y de graduación por encima de lo previsto en la memoria verificada; tasas de éxito similares a los promedios de la rama; tasa de demanda del 200%. Otras fortalezas: la carga académica (120 ECTS)	Ver apartado 5	Mantener activas las cuentas del Máster en Twitter e Instagram con información de las actividades que se organizan. Seguir trabajando en la difusión del título por todos los medios: web, e-mail, etc. Mantener la calidad de la docencia, la atención a los estudiantes, las guías docentes actualizadas, las reuniones periódicas con estudiantes y profesores, la puesta en común de las actividades y resultados de aprendizaje.
<b>Satisfacción de los diferentes colectivos</b>	La satisfacción con el título de los estudiantes y profesores se mantienen en niveles notables, si bien hay margen de mejora.	Ver apartado 5.2	Atender, en la medida de lo posible, las sugerencias de todos los agentes implicados en la titulación, especialmente donde los niveles de satisfacción tienen un mayor margen de mejora.
<b>Inserción laboral</b>	Funciona el procedimiento seguido para obtener información sobre los puestos de trabajo y funciones desempeñadas por los egresados	Ver apartado 5.3	El procedimiento para obtener información sobre la inserción laboral que ha puesto en marcha la UCM se complementa con la información que obtiene la coordinación del Máster en relación con las ocupaciones de sus egresados.
<b>Programas de movilidad</b>	Se sigue lo propuesto en la Memoria verificada del Título	Ver apartado 5.4	Recordar a los estudiantes la existencia de los programas de intercambio Sicue-Séneca y Erasmus, que gestiona el Centro y promover convenios con Universidades de otros países.
<b>Prácticas externas</b>	NO PROCEDE por no ser un Máster profesional	Ver apartado 5.5	NO PROCEDE por no ser un Máster profesional
<b>Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación</b>	La Fundación Madri+D ha aprobado la renovación de la acreditación del Título. El informe definitivo está publicado.		Seguir las recomendaciones de la Fundación Madri+d en el informe definitivo.

## **9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA**

Siguiendo el procedimiento de informes anteriores, se ofrece a continuación una tabla donde se reflejan los aspectos reseñados en los epígrafes 9.1 y 9.2

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

**9.2 Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar**

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/En proceso/No realizado
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>	En el curso 2020-21 se afrontó la docencia con algunas dificultades derivadas de la pandemia.	Pandemia COVID-19	Adaptaciones tecnológicas y sanitarias.		La UCM y el Centro	Años 2021 y 2022	En proceso
	Dificultades para conseguir una alta representatividad de todos los sectores universitarios en las encuestas de satisfacción con las titulaciones	Carácter voluntario de la encuesta	Reiterar a los estudiantes la necesidad de que participen en la encuesta para recoger sus valoraciones y recordar su importancia al profesorado	Respondieron la encuesta 22 estudiantes y 15 profesores	La Comisión Coordinadora, el Centro y la UCM	Durante el curso 2020-21 y siguientes	En proceso
	Desde los inicios de la titulación, sobrecarga de trabajo administrativo	Carencia de PAS específicamente asignado a las tareas administrativas del título	Se requiere una gestión administrativa profesional y suficiente	Se suple con sobrecarga de trabajo para los coordinadores	La UCM, de acuerdo con el Centro		No realizado
<b>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</b>	Durante el curso 2020-21 no participó el alumnado en la Comisión Coordinadora del Máster.	Falta de candidatos en las elecciones a representantes estudiantiles	Convocar nuevamente elecciones a representantes de alumnos	Actas de la Comisión Coordinadora.	La Comisión Coordinadora	Prevista para noviembre de 2021	En proceso
<b>Personal Académico</b>	La asignación de la docencia se ve sometida a modificaciones incluso avanzado el curso.	La tardía resolución de concursos para ocupar plazas de profesores	Adelanto de las convocatorias de los concursos	Se suple con sobrecarga de trabajo para los profesores durante septiembre y octubre	La UCM		No realizado

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/En proceso/No realizado
	Algunos profesores necesitaron ayuda para dar clases online	Falta de formación para trabajar online Falta de equipamiento y otras condiciones domésticas	Cursos de formación del profesorado	Se observarán a medio y largo plazo	La UCM y el Centro	Cada cuatrimestre se inician cursos de formación	En proceso
<b>Sistema de quejas y sugerencias</b>	No se utiliza los canales oficiales	Se conoce poco y se prefieren otras vías de canalización	Hacer constar las quejas y sugerencias canalizadas por correo	Los estudiantes o sus representantes se dirigen directamente al Coordinador	La Comisión Coordinadora del Máster y la Comisión de Calidad del Centro	Curso 2021-22 y siguientes	En proceso
<b>Indicadores de resultados</b>	Algunos estudiantes demoran la finalización de sus estudios de máster, particularmente del TFM.	Falta de tiempo para compaginar estudios con trabajos y vida familiar	De momento, observar si esta tendencia se mantiene en el tiempo	Actas del TFM, donde constan los "no presentados"	La Comisión Coordinadora		En proceso de observación
<b>Satisfacción de los diferentes colectivos</b>	El PAS no muestra una alta satisfacción con la plantilla, los recursos y la comunicación con Gerencia y servicios centrales	Percibe que la plantilla y los recursos disponibles son insuficientes	Incrementar la plantilla del PAS, incluyendo PAS específico para los másteres	Encuesta sobre satisfacción del PAS	La UCM, de acuerdo con el Centro		No realizado
	Baja participación del alumnado en las encuestas de satisfacción	Carácter voluntario de la encuesta	Incrementar el contacto con los estudiantes, reducido desde marzo de 2020, por la situación sanitaria.	Encuestas de satisfacción	La Comisión Coordinadora	Durante el curso 2021-22	En proceso

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/En proceso/No realizado
<b>Inserción laboral</b>	Hay dificultades para recoger información de estudiantes extranjeros	Dejan de utilizar el correo institucional de la UCM.	Implementar un sistema eficaz para la recogida permanente de la información	Seguimiento de la ocupación actual de los egresados con perfil en LinkedIn	La UCM		En proceso
<b>Programas de movilidad</b>	Escasa movilidad de los estudiantes	Dificultades presupuestarias y de calendario	Dotar de becas a quienes pretenden cursar una parte del Máster en otra Universidad	Mayor movilidad de entrada que de salida	La UCM, el Ministerio de Educación		No realizado
<b>Prácticas externas</b>	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede
<b>Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación</b>	Escasa optatividad en el 2º año de Máster	Desactivación en cursos pasados de asignaturas con pocos estudiantes	Ampliar progresivamente el número de optativas, tomando en cuenta el número de alumnos de 2º año	Informe de renovación de la acreditación	La UCM, de acuerdo con el Centro		En proceso

**Tabla de asignaturas ICMRA-2:**

Curso académico 2020-21. Centro: Facultad de Ciencias de la Información. Plan de Estudios: Máster Universitario en Comunicación Social

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª matr. y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ANÁLISIS DE LA VIOLENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	OPTATIVA	15	15	0	80,00%	92,31%	13,33%	80,00%	2	1	2	8	1	1
COMUNICACIÓN E INNOVACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL	OBLIGATORIA	15	15	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	8	6	1
COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN EN GRUPOS Y ORGANIZACIONES	OPTATIVA	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	2	4	1
COMUNICACIÓN, INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN RESPONSABLE	OBLIGATORIA	22	22	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	10	11	1
COMUNICACIÓN POLÍTICA Y PROPAGANDA	OPTATIVA	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	3	6	0
COMUNICACIÓN PÚBLICA EN LA SOCIEDAD MULTIÉTNICA	OPTATIVA	16	14	2	93,75%	100,00%	6,25%	100,00%	1	0	3	7	4	1
COMUNICACIÓN SOCIAL Y MARKETING DIGITAL	OPTATIVA	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	4	4	0
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	OPTATIVA	15	15	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	8	6	1
DISCURSO, TEXTO Y COMUNICACIÓN	OPTATIVA	10	9	1	90,00%	100,00%	10,00%	88,89%	1	0	2	3	4	0
DISEÑOS EXPERIMENTALES EN LA INVESTIGACIÓN DE LA COMUNICACIÓN	OPTATIVA	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	3	6	0
DOCUMENTACIÓN AUDIOVISUAL: PERSPECTIVAS Y MÉTODOS	OPTATIVA	14	13	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	7	3	1
DOCUMENTACIÓN EN CONTENIDOS DIGITALES	OPTATIVA	14	13	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	7	3	1
ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS DE LA INTERVENCIÓN SOCIO-COMUNICATIVA	OBLIGATORIA	18	16	2	88,89%	94,12%	5,56%	100,00%	1	1	0	13	2	1
ESTRUCTURA Y CAMBIO EN LAS SOCIEDADES MODERNAS	OBLIGATORIA	10	10	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	3	4	0
FUENTES DOCUMENTALES PARA LA COMUNICACIÓN SOCIAL	OBLIGATORIA	23	22	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	8	12	2
FUNDAMENTOS PARA EL ANÁLISIS DEL DESARROLLO ECONÓMICO	OPTATIVA	16	15	1	93,75%	100,00%	6,25%	100,00%	1	0	0	11	4	0
GESTIÓN EN LA COMUNICACIÓN	OBLIGATORIA	10	10	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	4	3	1
GLOBALIZACIÓN Y DESARROLLO	OPTATIVA	17	15	2	94,12%	100,00%	5,88%	100,00%	1	0	4	8	3	1
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. HISTORIA	OBLIGATORIA	24	22	2	95,83%	100,00%	4,17%	100,00%	1	0	12	11	0	0
INNOVACIÓN Y DESARROLLO. TEORÍAS Y EXPERIENCIAS EN EUROPA Y AMÉRICA LÁTINA	OPTATIVA	17	16	1	94,12%	100,00%	5,88%	100,00%	1	0	5	8	3	0
LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES EFECTOS SOCIALES DE TIC	OPTATIVA	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	3	4	1
LA COMUNICACIÓN Y SUS EFECTOS. TIPOS DE EFECTOS, TEORÍAS Y MODELOS	OBLIGATORIA	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	10	11	1

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª matr. y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
LOS MÉTODOS EN LA INVESTIGACIÓN DE LA COMUNICACIÓN	OPTATIVA	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	7	0	0
METODOLOGÍAS Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE CONTENIDO	OPTATIVA	12	11	1	91,67%	100,00%	8,33%	90,91%	1	0	1	4	5	1
MODELOS ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIÓN	OPTATIVA	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	7	2	0
MOVIMIENTOS SOCIALES Y CAMBIO SOCIAL	OPTATIVA	16	15	1	87,50%	87,50%	0,00%	86,67%	0	2	11	1	2	0
PRODUCCIÓN SOCIAL DE COMUNICACIÓN	OBLIGATORIA	22	21	1	95,45%	100,00%	4,55%	95,24%	1	0	3	15	2	1
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL EN COMUNICACIÓN	OBLIGATORIA	24	21	3	95,83%	100,00%	4,17%	100,00%	1	0	2	11	9	1
PSICOANÁLISIS Y ANÁLISIS TEXTUAL	OPTATIVA	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	5	0	0
SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO	OPTATIVA	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	5	1	2	1
TRABAJO FIN DE MASTER (COMUNICACIÓN SOCIAL)	PROYECTO FIN DE CARRERA	32	26	6	56,25%	100,00%	43,75%	61,54%	14	0	1	5	11	1
TRANSICIONES A LA VIDA ADULTA Y CONSTRUCCIÓN DE LAS IDENTIDADES DE LOS / LAS JÓVENES	OPTATIVA	7	6	1	85,71%	100,00%	14,29%	100,00%	1	0	4	2	0	0

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN CON FECHA 15 DE NOVIEMBRE DE 2021

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE CENTRO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN CON FECHA 17 DE NOVIEMBRE DE 2021