



VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
4311861	MÁSTER UNIVERSITARIO EN ANÁLISIS SOCIOCULTURAL DEL CONOCIMIENTO Y DE LA COMUNICACIÓN

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60	sí	2010-11	-	-

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica (2010)	Modificación Verifica	Seguimiento externo ACAP (2012)	Acreditación (Fecha informe Renovación acreditación Fundación para el Conocimiento Madri+D 17 diciembre 2019)
X	-	X	X

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

La información pública del título está accesible a partir de la web de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología y a partir de la web propia del máster accesible a través de dicha página o de forma directa en las siguientes URLs respectivamente.

URL: <https://www.ucm.es/estudios/master-analisis-sociocultural>

URL: <https://www.ucm.es/master-analisis-sociocultural>

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 Facultad de Ciencias Políticas y Sociología cuenta con un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) con el objetivo de garantizar la calidad de sus programas formativos e impulsar una cultura de mejora continua.

El Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad está compuesto por el Vicedecanato de Calidad y Prácticas Externas, la Oficina de Calidad y la Comisión General de Calidad y sus subcomisiones, como principales instancias de calidad del centro, que supervisan y coordinan los procesos de control y seguimiento internos y externos (ANECA, Fundación Madri+d) de calidad de sus titulaciones.

El SAIC se articula sobre una estructura orgánica que presenta dos niveles de actuación:

I. La Comisión General de Calidad de Estudios de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, máxima responsable de la calidad de todas las titulaciones ofrecidas por la Facultad, cuya estructura y composición fueron aprobadas en Junta de Facultad.

II. Dos Subcomisiones de Calidad para los Estudios de Grado y de Máster, respectivamente.

La estructura de la Comisión General de Calidad es la siguiente:

- a) El/la Decano/a, que la presidirá, o por delegación, el Vicedecanato responsable del área de calidad.
- b) Los Vicedecanatos responsables de los Grados, Másteres y Programas de Doctorado, que actuarán como vicepresidencias.
- c) El Vicedecanato de Estudiantes.
- d) Cinco representantes del PDI, de los cuales uno ha de tener vinculación no permanente, dos serán profesores/as de Grados diferentes, dos de Másteres diferentes y uno de Programas de Doctorado que, a su vez, forman parte de las respectivas Subcomisiones de Calidad de Grado y Posgrado.
- e) Un/a representante del PAS.
- f) Cuatro representantes de estudiantes, de los cuales, dos serán de Grado y dos de Posgrado.
- g) Un/a delegado/a de la Junta de Facultad, designado/a por la misma de entre sus integrantes, que guarde relación con temas de evaluación de calidad.
- h) Un/a agente externo a la UCM con experiencia en temas de calidad, propuesto por la propia Comisión.

Mientras, la estructura de las Subcomisiones de Calidad viene determinada por las titulaciones ofertadas en cada curso académico, coincidiendo su composición con las Comisiones de Grado y Máster, respectivamente¹.

Durante el Curso 2020/21, la Comisión General de Calidad ha estado compuesta por las siguientes personas (ver Tabla 1):

Tabla 1: Comisión General de Calidad del Curso 2019/20

NOMBRE	APELLIDOS	CATEGORÍA Y/O COLECTIVO
Jorge	Resina de la Fuente	Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas
Ernesto	Carrillo Barroso	Vicedecano de Estudios
Francisco Javier	Muñoz Soro	Vicedecano de Estudiantes y Participación
Leticia María	Ruiz Rodríguez	Vicedecano de Estudios de Doctorado e Investigación
M ^a Ángeles	Cea D'Ancona	Vocal delegado de la Junta de Facultad para la Calidad
Miguel	García Mingo	Agente externo a la UCM experto en calidad
Alberto	Sanz Gimeno	Representante PDI con vinculación permanente
Raúl	Aguilera Aguilera	Representante PDI con vinculación permanente
Concepción	Anguita Olmedo	Representante PDI con vinculación permanente
Reyes	Herrero López	Representante PDI con vinculación permanente
Ana	Yáñez Vega	Representante PDI con vinculación no permanente
César	Menéndez Menéndez	Representante PAS
Iru	Díaz García	Representante Estudiantes
Iván	Gallardo Esclápez	Representante Estudiantes
M ^a Soledad	Planes Merino	Representante Estudiantes
Alejandro	Sierra Bárcena	Representante Estudiantes

Además, los/las coordinadores/as de Grado y Máster pueden asistir a las reuniones de la Comisión General de Calidad, así como a las Subcomisiones que se derivan de ella, a título consultivo, con voz y sin voto.

Toda la información relativa sobre la Calidad del Centro se encuentra disponible y actualizada en la página web de la Facultad, en el siguiente enlace:

<http://politicasysociologia.ucm.es/comision-calidad>

¹ Para consultar la relación de títulos ofertados por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología puede consultarse el siguiente enlace: <https://politicasysociologia.ucm.es/estudiar>

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

La responsabilidad de garantizar la calidad de la Facultad depende de la Decano/a de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, quien preside la Comisión de Calidad, pudiendo delegar dicha función en el Vicedecanato de Calidad y Prácticas Externas. Para articular la participación de los grupos de interés en el seguimiento y la toma de decisiones relacionadas con la Calidad, existe una Comisión General de Calidad de los Estudios de la Facultad.

La Comisión General de Calidad se encuentra incluida en el reglamento del Centro (20/12/2010) y cuenta con su propio reglamento de funcionamiento (7/7/2011), aprobados ambos por Junta de Facultad.

El reglamento de funcionamiento especifica cómo funciona la Comisión y cuál es su sistema de toma de decisiones, sintetizándose en los siguientes aspectos:

- La Comisión General de Calidad se reúne al menos tres veces en sesiones ordinarias durante el curso: en septiembre/octubre, al comienzo del curso; en febrero, a mitad de curso; y en junio, al concluir el curso. La Comisión se reúne en sesiones extraordinarias ya sea por iniciativa de la presidencia, ya sea cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de sus miembros. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de veinticuatro horas y contendrá el orden del día de la reunión.
- Los miembros de la Comisión han de recibir la convocatoria con el orden del día, con una antelación mínima de 48 horas, excepto en el supuesto de sesiones extraordinarias que puede ser de 24 horas. Esta convocatoria, junto al orden del día y la documentación correspondiente, se realiza por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción. Siempre que los medios disponibles lo permitan, la convocatoria y documentación se remiten por medios electrónicos, quedando los originales depositados en la secretaría respectiva, a disposición de los miembros.
- La Comisión queda válidamente constituida a efectos de celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos en primera convocatoria cuando concurren, al menos, la mitad de sus miembros, el presidente y el secretario —o las personas que le sustituyan— y, en segunda convocatoria, media hora después, cuando concurren, como mínimo, un tercio de sus miembros, el presidente y el secretario.
- Los acuerdos se adoptan por mayoría simple, excepto los relativos a la aprobación del Reglamento de Funcionamiento y sus modificaciones, para los que se requiere de mayoría absoluta de los miembros de la Comisión. De forma excepcional, los acuerdos pueden adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. La votación siempre es secreta cuando es referida a personas. Realizada una propuesta por el presidente, se considera aprobada por asentimiento si ningún miembro solicita la votación, ni presenta objeción ni oposición a la misma.
- De cada sesión celebrada, el secretario de la Comisión levanta acta, en el que se especifican necesariamente los asistentes, el orden del día, las circunstancias del lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de las deliberaciones, así

como el contenido de los acuerdos adoptados. Asimismo, a solicitud de los miembros de la Comisión, puede figurar el voto contrario a un acuerdo adoptado, su abstención y los motivos que la justifiquen, o el sentido de su voto favorable. Cualquier miembro tiene derecho a solicitar la transcripción íntegra de su intervención o propuesta, siempre que aporte en el acto, o en el plazo que señale el presidente, el texto que se corresponda fielmente con su intervención, haciéndose así constar en el acta o uniéndose copia a la misma. Las actas se aprueban en la misma o en la siguiente sesión, pudiendo, no obstante, emitir el secretario certificación sobre los acuerdos específicos que se hayan adoptado, sin perjuicio de la ulterior aprobación del acta. En las certificaciones de acuerdos adoptados emitidas con anterioridad a la aprobación del acta se hace constar expresamente tal circunstancia.

- Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión General de Calidad tienen los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente. Una vez aprobada una propuesta por parte de la Comisión se somete a Junta de Facultad para su aprobación final y vinculante. Las decisiones son puestas en marcha por la Comisión en colaboración con Decanato, que informa en las siguientes reuniones sobre el grado de avance o cumplimiento de las mismas. La tipología de efectos depende del tipo de decisión adoptada.

En cuanto a sus funciones, la Comisión General de Calidad es la encargada de:

- Diseñar y dar seguimiento al Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Gestionar y coordinar dicho Sistema.
- Dar seguimiento y evaluar los objetivos de calidad de las titulaciones.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Políticas y Sociología y con la política de calidad de la UCM.
- Elaborar un informe anual sobre la calidad de las titulaciones, con especial atención a los sistemas de seguimiento, evaluación y mejora de la calidad docente.
- Realizar propuestas de revisión y mejora de las titulaciones, y hacer su seguimiento.
- Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Elaborar una memoria anual de las actuaciones desarrolladas por la Comisión.
- Elaborar un informe anual sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación, así como un plan de mejoras que se remite para su aprobación a la Junta de Facultad.
- Elaborar informes de seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta.
- Adoptar decisiones y, en su caso, resoluciones en relación de las reclamaciones y sugerencias presentadas.
- Adoptar propuestas de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad.

- Todas las restantes funciones recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado Sistema y que de forma expresa le sean atribuidas.

El Vicedecanato encargado de la Calidad del Centro supervisa y garantiza el trasvase fluido de información entre las Subcomisiones y las respectivas Coordinaciones de Calidad de las titulaciones. De este modo, el seguimiento de la Calidad del Centro se realiza en función de un triple marco de actuación, que va de lo más específico de cada titulación a la problemática común y general de los estudios ofertados por el Centro:

1. Reuniones de las Comisiones de Calidad y Seguimiento de las diferentes titulaciones, donde se abordan problemas específicos de cada titulación y la evaluación de su calidad. En dichas reuniones no se tratan cuestiones relativas propias de la Comisión de Coordinación de la titulación, aunque sí resulta conveniente una buena coordinación horizontal entre ambas Comisiones (Calidad y Académica, o de Coordinación) y, al mismo tiempo, una fluida coordinación vertical con la Subcomisión de Calidad correspondiente (Grado, Máster). La Comisión de Calidad de la Titulación vela por el cumplimiento de los compromisos de la Memoria de Verificación; supervisa la actualización de las Guías Docentes; revisa los contenidos de las páginas web; analiza los resultados de las encuestas de satisfacción (ya internas, ya externas), atiende a las quejas y reclamaciones, entre otras cosas.

2. Reuniones de los Vicedecanos responsables de la Calidad y del seguimiento de las distintas titulaciones con los coordinadores de las titulaciones, a través de las diferentes Subcomisiones (Grado y Máster): debate sobre los problemas detectados y planteamiento de acciones de mejora; valoración de las acciones ya implantadas o en fase de implantación; análisis de la evolución de los parámetros de cursos anteriores con objeto de diseñar el mapa de evolución de las titulaciones, etc.

3. Reuniones plenarias de la Comisión General de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología para, entre otras funciones anteriormente explicitadas, aprobar las Memorias de Seguimiento con vistas a su posterior refrendo por parte de la Junta de Facultad del Centro.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Durante el curso 2020/21, la Comisión de Calidad se ha reunido en cuatro ocasiones, abordando tanto los procedimientos relativos a las titulaciones (seguimiento externo ordinario y especial de las titulaciones, renovación de las acreditaciones, seguimiento interno), como al diseño del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad. De forma específica, la Comisión analizó y debatió los siguientes temas (ver Tabla 2):

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
9/12/2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación e informe de actividades por parte del Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas. 2. Aprobación de la Memoria Anual de la Comisión de Calidad 2019-2020 3. Aprobación de las Memorias Anuales de Seguimiento de las 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Presentación del Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas tras su reciente nombramiento. ○ Se informa del proceso de renovación de la acreditación de 3 titulaciones de Másteres de la Facultad. ○ Aprobación de la Memoria Anual de la Comisión de Calidad del curso 2019-2020 para su publicación en la página web de la Facultad. ○ Aprobación de 9 de las 13 Memorias Anuales de Seguimiento, se acuerda dar traslado de los

	<p>Titulaciones de Grado y Máster</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Estudio y valoración de Reclamaciones 5. Ruegos y preguntas 	<p>comentarios en forma de recomendaciones a lo/as coordinadores de titulación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Estudio de dos reclamaciones: una contra un/a estudiante del Grado de GAP por comportamiento impropio contra dos docentes, se acuerda hablar con el estudiante y si no se consigue se trasladará a la inspección de servicios; la otra es una reclamación contra un profesor del Departamento de SA, se acuerda das traslado a directora del departamento y a gerencia.
23/2/2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lectura y aprobación del Acta de la reunión anterior. 2. Lectura y Aprobación de informes de autoevaluación de los Másteres que van a renovación de la acreditación 3. Presentación de informes provisionales de seguimiento del curso 2019-2020 4. Estudio y valoración de Reclamaciones 5. Ruegos y preguntas 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aprobación del Acta de la reunión anterior. ○ Aprobación por unanimidad de las cuatro Memorias que van a renovación de la acreditación. ○ Se comenta y valoran las evaluaciones de los Informes Anuales de Seguimiento de 14 titulaciones oficiales de la Facultad. ○ La Decana y el Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas informan a la Comisión que tendrán una reunión con el Vicerrector de Calidad para informarse sobre el diseño de calidad AUDIT para desarrollar una estructura de Calidad en la Facultad, a la vez que informarán de la necesidad de contar con más recursos administrativos por petición de los Coordinadores de Titulación. ○ Estudio de una reclamación contra una profesora del Departamento de Sociología Aplicada.
6/4/2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lectura y aprobación del Acta de la reunión anterior. 2. Lectura y aprobación de informes de autoevaluación de los 3 Programas de Doctorado que van a renovación de la acreditación. 3. Informe del Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas sobre la reunión mantenida con la Decana y el Vicerrector de Calidad. 4. Estudio y valoración de Reclamaciones 5. Ruegos y preguntas. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aprobación del Acta de la reunión anterior. ○ Aprobación por unanimidad de las tres memorias de los Programas de Doctorado que van a renovación de la acreditación. Se incide en los problemas provocados por la escasez de personal. ○ La Decana y el Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas exponen los principales contenidos de la reunión celebrada con el Vicerrector de Calidad el 24 de febrero de 2021, tales como la escasez de recursos administrativos, las dificultades de mantenimiento de las páginas web y la baja respuesta en las encuestas de satisfacción. ○ Se acuerda la creación de una Oficina de Calidad y el desarrollo del programa Audit para tener una certificación de Calidad por centro y no por titulaciones como hasta ahora, trabajando en coordinación con el equipo del Vicerrector de Calidad. Se empieza con la redacción del Manual de Calidad. ○ Estudio de varias reclamaciones colectivas contra profesores, reincidentes. Se estudia la posibilidad de llegar a una solución que proteja los derechos de todas las partes. Se decide establecer una Comisión de Mediación formada por 3 miembros para las reclamaciones grupales y reincidentes con contenido sensible.
1/7/2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lectura y aprobación del Acta de la reunión anterior. 2. Informe del Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas sobre procesos de renovación de la acreditación de titulaciones de la Facultad 3. Estudio y valoración de Reclamaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aprobación del Acta de la reunión anterior. ○ El Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas informa sobre los procesos de renovación de la acreditación de 10 titulaciones de la Facultad celebrados durante el curso 2020/2021 ○ El Vicedecano de Calidad informa sobre la baja tasa de respuesta de todos los sectores en las Encuestas de Satisfacción. Se plantea una posible colaboración con la participación de los estudiantes, a través de un proyecto de innovación o de prácticas.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ruegos y preguntas 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se informan de los avances en el diseño del sistema de calidad AUDIT, con los primeros borradores del Manual de Calidad y de algunos procesos. ○ Se informa del aumento de reclamaciones de calificaciones a través del Buzón SQyR debido a la época de final del curso. ○ Se propone la intervención de la sección de Riesgos Laborales para los casos más problemáticos. ○ La Decana expresa su preocupación por la demora en la entrega de Actas. ○ Se decide trasladar por unanimidad a Inspección de Servicios el caso de un profesor del Dpto de SMT por repetidas quejas por incumplimiento de sus tareas docentes. ○ Jubilación de un representante del PAS en la Comisión de Calidad por lo que se insta a nombrar a otro representante para futuras sesiones.
--	--	--

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>El SAIC supone un sistema de garantías integral a nivel de Centro, que pone en relación a los distintos actores, mejora la coordinación entre ello/as, y fomenta la cultura de la calidad en la Facultad.</p> <p>El SAIC se ha reforzado durante el curso 2020/2021 con el desarrollo de una Oficina de Calidad en el Centro, con el objetivo de ser un soporte administrativo para las actividades relacionadas con la Calidad en la Facultad.</p> <p>La Comisión General de Calidad favorece el diálogo en la comunidad académica, al contar con representación de los distintos sectores, y dotar a todos ellos de voz y voto en la adopción de decisiones.</p> <p>El procedimiento de convocatoria de la Comisión General de Calidad, así como el sistema de votación, favorece su constitución y la toma de decisiones.</p> <p>La Comisión General de Calidad cuenta con dos Subcomisiones (Grado y Máster), cuyos miembros coinciden con las Comisiones de Coordinación, lo que, por un lado, favorece la descentralización en la toma de decisiones, y por otro, evita duplicidades.</p>	<p>La instauración de una cultura de la calidad en el Centro es un proceso que requiere tiempo, personal y recursos, medios que no siempre son suficientes.</p> <p>La escasez de personal administrativo y el exceso de tareas que ha de realizar el PDI provoca que, en este último caso, la calidad se perciba como una carga.</p> <p>La sucesión de mecanismos de evaluación (internos y de agencia externa) de la calidad provoca fatiga en la/os coordinadores de las titulaciones, quienes sin apoyo administrativo, perciben dichas labores redundantes y excesivamente burocráticas.</p> <p>La falta de soporte técnico provoca la desactualización de las páginas web de las titulaciones, y conflictos con las/os coordinadores de las titulaciones, quienes demandan contar con apoyo para estas tareas.</p> <p>El modelo de encuestas de satisfacción de los distintos sectores se muestra ineficiente, con un bajo número de respuestas.</p>

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

Tal como se recoge en la Memoria verificada del máster, este cuenta con varios mecanismos fundamentales de coordinación tanto a nivel horizontal, como a nivel vertical.

2.1. La Coordinación del Máster Universitario en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación

En primer lugar, y dada su característica interfacultativa el Máster Universitario en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación, tiene dos co-coordinadores. Los Coordinadores del Máster son los encargados de la coordinación, seguimiento y evaluación del título con el objetivo de garantizar el correcto cumplimiento de las actividades científico-académicas de la titulación, si bien dado que el máster está inscrito administrativamente en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, gran parte del trabajo administrativo se realiza por parte de la coordinadora de dicha Facultad.

En el curso 2020-2021 los Coordinadores del Máster fueron los profesores Carmen Romero Bachiller del Departamento de Sociología: Metodología y Teoría (Facultad de Ciencias Políticas y Sociología), y Héctor Fouce Rodríguez del Departamento de Periodismo y Nuevos Medios (Facultad de Ciencias de la Información).

Las funciones de la Coordinación del Máster Universitario en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación de acuerdo con lo establecido en la memoria del máster son de tres tipos:

- Funciones académicas y científicas: velar por el buen cumplimiento de los objetivos académicos y científicos del título y participar en el seguimiento académico del título.
- Funciones de gestión y seguimiento del funcionamiento de la titulación: gestionar y revisar las fichas docentes correspondientes a las asignaturas antes de su publicación en la página web del centro; elaborar, revisar y actualizar la información que se inserta en la página web del centro; presidir la Comisión de Coordinación, órgano de gestión y seguimiento de la titulación; convocar reuniones periódicas con estudiantes y/o con profesores con la finalidad de detectar incidencias y realizar un seguimiento del desarrollo del título; gestionar la movilidad de los estudiantes; mediar y arbitrar en los conflictos que puedan surgir durante el desarrollo del título; y resolver las reclamaciones sobre el Trabajo de Fin de Máster.
- Funciones de evaluación de calidad: presentar e implantar propuestas que contribuyan a mejorar el título; participar en la Comisión de Calidad de los títulos; e impulsar la participación de profesores y estudiantes en las encuestas de calidad del Rectorado.

Otra función de la Coordinación de la titulación es atender a los requerimientos de información y de quejas que exponen los estudiantes. Así, los Coordinadores cumplen una labor destacada en el Acto de Bienvenida que se produce cada curso con los estudiantes de nuevo ingreso y en la atención e información que se presta a los estudiantes sobre el procedimiento para resolver problemas con los procesos de evaluación de asignaturas concretas o con los pasos a seguir en la preparación y elaboración del Trabajo Fin de Máster de cara a su seguimiento y evaluación.

Durante el curso 2020/2021 los requerimientos de coordinación resultaron más intensivos a todos los niveles dado que ha habido que adaptar los mecanismos de enseñanza/aprendizaje y las dinámicas docentes a la situación de semipresencialidad debida a la situación COVID. En este caso las comunicaciones se intensificaron tanto con el estudiantado como con el cuerpo docente y los decanatos y mecanismos de coordinación vertical para garantizar una respuesta adecuada ante la situación sobrevenida por la pandemia.

2.2. La Comisión de Coordinación de Másteres de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

En lo que al mecanismo de coordinación vertical se refiere, en el Centro se cuenta con una Comisión de Coordinación de Másteres encargada de asegurar la coordinación académica de los Másteres que se imparten en el centro, por lo que su competencia principal es establecer los procedimientos de gestión, seguimiento y supervisión de las titulaciones, así como sugerir propuestas de mejora al órgano competente de la gestión de la calidad del Centro.

La Comisión está presidida por el Vicedecano de Estudios y se compone de los Coordinadores/as de todos los Másteres de la Facultad. Asimismo, son invitados permanentes la Decana, así como la responsable administrativa de la Oficina de Coordinación de Másteres. La Tabla 3 recoge la composición de este órgano de coordinación durante el curso académico 2020/21 (ver Tabla 3):

Tabla 3: Composición de la Comisión de Coordinación de Másteres (Curso 2020/21)

Invitados permanentes de la comisión / órgano		
Apellidos	Nombre	Correo
Campo García	María Esther del	delcampo@cps.ucm.es
Talavante Cerro	María Ángeles	masteres@cps.ucm.es
Miembros de la comisión / órgano		
Apellidos	Nombre	Correo
Anguita Olmedo	Concepción	canguita@ucm.es
Aparicio García	Marta Evelia	aparicio@psi.ucm.es
Betrisey Nadali	Débora	dbetrisey@cps.ucm.es
Bustos García de Castro	Rafael	rbustos@ucm.es
Cairo Carou	Heriberto	hcairoca@cps.ucm.es
Carrillo Barroso	Ernesto Javier	ecarrillo@cps.ucm.es
Espinel Vallejo	Manuel Eliecer	mepinel@cps.ucm.es
García Fernández	Cristina	cristinagarcia@cps.ucm.es
García Mingo	Elisa	elisgarc@ucm.es
López Calle	Pablo	plopezca@cps.ucm.es
Romero Bachiller	Carmen	c.romero@cps.ucm.es
Ruano de la Fuente	José Manuel	jmruanof@ucm.es
Sánchez de Dios	Manuel	msanchez@cps.ucm.es
Zamora Bonilla	Francisco Javier	jzamora@cps.ucm.es

Fuente: Vicedecanato de Estudios

Este órgano se ha reunido en una ocasión durante el curso académico 2020/2021. En dicha reunión se abordaron y acordaron, entre otras, las cuestiones siguientes (ver Tabla 4):

Tabla 4: Temas tratados por la Comisión de Coordinación de Másteres (Curso 2020/21)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados

14/12/2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe del Vicedecano de Estudios 2. Reconocimiento de créditos 3. Adaptación Máster Análisis Político 4. Ruego y preguntas 	<p>Se analizan y aprueban solicitudes de reconocimiento de créditos.</p> <p>Se aprueba adaptación relacionado a la impartición del Máster de Análisis Político.</p>
------------	--	---

Fuente: Vicedecanato de Estudios

2.3. La Comisión de Coordinación del Máster Universitario en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación

Como mecanismo de coordinación horizontal, la titulación cuenta con una Comisión de Coordinación del Máster. La Comisión de Coordinación del Máster está compuesta por los Coordinadores Carmen Romero Bachiller del Departamento de Sociología: Metodología y Teoría (Facultad de Ciencias Políticas y Sociología), y Héctor Fouce Rodríguez del Departamento de Periodismo y Nuevos Medios (Facultad de Ciencias de la Información).

Asimismo, y dada la naturaleza interdepartamental del Máster, dicha Comisión también está compuesta por dos profesores de cada Departamento. En concreto, por parte del Departamento de Sociología: Metodología y Teoría (Facultad de Ciencias Políticas y Sociología), el profesor Rubén Blanco Merlo y el profesor Fernando García Selgas; y por parte del Departamento de Periodismo y Nuevos Medios (Facultad de Ciencias de la Información), la profesora Eva Aladro Vico y el profesor Israel Vázquez Márquez. Durante el curso 2020-2021 se mantuvieron conversaciones fluidas y se adoptaron decisiones dialogadas por la Comisión no solo en encuentros formales que tuvieron lugar, en todos los casos, *online*, sino también en conversaciones en la lista de correo de la comisión que en ocasiones resultó un espacio más ágil que permitía responder a las necesidades de coordinación de una forma fluida y ágil. A continuación se detallan las reuniones y temas tratados a lo largo del curso 2020-2021 (ver tabla 5):

Tabla 5: Temas tratados por la Comisión de Coordinación del Máster Universitario en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación (Curso 2020/21)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
10/02/2021	<ol style="list-style-type: none"> 1) Informaciones del máster. 2) Alegaciones al informe UCM Memoria del Máster. 3) Actualización y adecuación de la web a los requerimientos de accesibilidad. 4) Convocatoria de Febrero 2021 TFM. 5) Reparto de Tutores/as TFMs curso 2020-2021. 6) Fechas previstas para los procesos de preinscripción/matriculación curso 2021/2022. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se comunica que el aula asignada al máster en Ciencias de la Información está en obras. Se informa del reparto de los materiales informáticos comprados con los fondos del máster. ○ Se informa de las Alegaciones presentadas en respuesta al Informe de la UCM a la Memoria de Seguimiento del Máster 2019-2020. ○ Se informa del proceso de actualización de la web. Se procede a solicitar a todas/os docentes del máster la ficha docente y un cv actualizado para lo que se enviará un modelo. Se recuerda que se incorpore la Adenda COVID-19 que incluimos el año pasado. ○ Se informa de la convocatoria del Tribunal de TFM de Febrero de 2021 y se presentará <i>online</i> siguiendo los criterios COVID. ○ Se informa que se ha procedido al reparto de tutores/as de acuerdo con los intereses de las/os estudiantes y la especialidad de las/os docentes. S

		<ul style="list-style-type: none"> ○ e informa de las fechas previstas para los procesos de preinscripción/matriculación curso 2021/2022 y del proceso de preinscripción en curso. ○ Se discute la situación de remodelación del máster.
13/05/2021 (reunión ad hoc mediante correo electrónico)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Informaciones del máster y ajuste de la relación con la Facultad de Ciencias de la Información. 2) Ajustes en el aula. 3) Ajustes en la docencia para el curso 2021-2022 ante la jubilación del prof. Gonzalo Abril. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se informa que se envían la Memoria de Seguimiento del Máster al Decanato de la Facultad de Ciencias de la Información. ○ Se toman decisiones de coordinación respecto a las aulas del máster en la Facultad de Ciencias de la Información para el curso 2020-2021. ○ Se propone la incorporación a la docencia del Máster de la Profesora Paula Requeijo para reforzar la docencia de Semiótica ante la inminente jubilación del prof. Gonzalo Abril en el curso 2020-2021.

Fuente: Coordinación de la titulación

Además, se cuenta con otro mecanismo extra de coordinación horizontal, el Claustro de profesorado del máster que generalmente se convoca a principio de curso en un acto de bienvenida que sirve para poner en común y ajustar aspectos docentes así como completar informaciones y planificar el curso y a final de curso para comprobar el desarrollo del curso y ajustar los horarios docentes del curso siguiente. Durante el curso 2020-2021, dadas las circunstancias COVID la comunicación ha sido fundamentalmente por correo electrónico sin una convocatoria específica del Claustro ante la imposibilidad de cuadrar agendas con el resto de docentes. En particular el Claustro se estableció como hilo de correo donde debatimos y analizamos la planificación del curso 2021-2022 a partir de un primer correo enviado el 26 de mayo de 2021 y el 1 de septiembre de 2021 (ver Tabla 6):

Tabla 6: Temas tratados por el Claustro Máster Universitario en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación (Curso 2020/21)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
26/05/2021- 1/06/2021-	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ajustes docentes curso 2021-2022 2) Selección de horarios docentes curso 2021-2022 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se informó de los ajustes en la docencia para el curso 2021-2022. ○ Se informa de los criterios de selección de horarios y se identifican incompatibilidades para hacer una propuesta de horarios ajustada a las necesidades del máster y las/los docentes.
1/09/2021 - 6/09/2021	<ol style="list-style-type: none"> 3) Informaciones del máster y ajustes curso 2020-2021. 4) Formación de los Tribunales TFM Septiembre 2021. 5) Solicitud de información para la actualización y adecuación de la web. 6) Información del acto de presentación del máster. Información de la situación del aula otorgada. 7) Cena-homenaje al profesor Gonzalo Abril que se jubila. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se da la bienvenida al curso a los docentes y se les informa de la matrícula del máster para el nuevo curso y los ajustes docentes de acuerdo con los últimos requerimientos de la situación COVID. ○ Se solicitan datos para actualizar la web del máster. Se informa del acto anual de presentación del máster y se invita a las/los docentes a tomar parte en el mismo. ○ Se informan de las carencias del aula otorgada al máster en Ciencias de la Información y de los requerimientos que se están haciendo para que se modifique dado que no cumpliría con los criterios de distancia establecidos. ○ Se prevé para más adelante la cena-homenaje al profesor Gonzalo Abril que es elogiado colectivamente en su despedida del máster.

Fuente: Coordinación de la titulación

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>El funcionamiento de la Comisión de Coordinación del Máster es muy dinámico y fluido. La comunicación entre los miembros de la comisión es continua, mediante mecanismos formales -reuniones con orden del día- y mediante mecanismos informales -grupo de correo electrónico- un tipo de comunicación mucho más rica y ágil que permite responder de forma rápida y coordinada a cualquier eventualidad que surja en el máster. En los últimos tiempos con la situación de pandemia esto ha resultado fundamental.</p> <p>La composición de esta Comisión es estable y se mantiene prácticamente igual, exceptuando casos de jubilaciones, en su composición desde el inicio del Máster en el curso 2010-2011</p>	<p>Puesto que el Máster es interfacultativo, esta característica exige una labor de coordinación importante y continua que se sustenta en la Comisión de Coordinación Paritaria (compuesta por miembros de ambas facultades). En el curso 2020-2021 hemos vivido ciertas tensiones al estar impartiendo la docencia en la Facultad de Ciencias de la Información y tener la coordinación y el anclaje administrativo en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología que nos ha llevado a incrementar la comunicación con el Decanato de Ciencias de la Información.</p> <p>Por otro lado, la situación de pandemia ha afectado a los encuentros habituales de la Comisión de Coordinación que mostró cierto hartazgo de reuniones online lo que favoreció comunicaciones y toma de decisiones vía correo electrónico, lo que supuso una respuesta satisfactoria ante la fatiga pandémica de los encuentros <i>online</i>, sin mermar capacidad de coordinación y respuesta.</p>

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

El profesorado del Máster en Análisis Sociocultural cuenta con una elevada formación y reconocimiento académico lo que se plasma en la propia composición de los docentes que participan en el mismo. Su composición se ajusta de forma adecuada a lo establecido en la Memoria Verificada del Máster, si bien ha sufrido algunas modificaciones en su plantilla desde la implantación de la titulación, tanto con motivo de la jubilación de algunos docentes, como por motivos de reorganización de la planificación docente.

En cualquier caso, todas las modificaciones de la plantilla del máster se han ajustado a criterios de calidad docente y han permitido responder a las diferentes necesidades del máster, incorporando nuevos docentes a la plantilla que rejuvenezcan la misma y aporten garantías de continuidad de la titulación sin merma alguna de la calidad docente, un aspecto que ha sido y es un Punto fuerte del Máster y se planteó como ejemplo de buenas prácticas en el Informe de renovación de la acreditación del máster emitido por la Fundación Madrid+d con fecha 12 de noviembre de 2015 y del que se ha reiterado su calidad docente en el informe de renovación de la acreditación recibido el 17 de diciembre de 2019.

Durante el curso académico 2020-2021 el personal académico que componía el Máster Universitario en Análisis Sociocultural del Conocimiento y de la Comunicación estaba compuesto por el siguiente profesorado, teniendo en cuenta, una vez más que en esta tabla no se recogen ni la figura de una profesora externa (profesora contratada doctora de la ULCM, Prof. Vanesa Saiz Echezarreta) ni la figura de una profesora Honorífica (la catedrática jubilada Cristina Peñamarín Beristáin). Ambas continúan dando clase en el máster y aportando su profundo conocimiento en las materias impartidas en el mismo (ver Tabla 7).

Tabla 7. ICMRA-1c: Estructura del Personal Académico del Máster en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación curso 2020-2021

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Ayudante Doctor	1	7,1%	1,90	3,6%	0
Catedrático de Universidad	1	7,1%	3,80	7,3%	4
Contratado Doctor	5	35,7%	21,90	42,0%	5
Contratado Doctor Interino	1	7,1%	3,80	7,3%	0
Emérito	1	7,1%	6,90	13,2%	4
Titular de Universidad	5	35,7%	13,80	26,5%	9

Datos extraídos el 01/10/2021

Fuente: Sistema Integrado de Datos Institucionales SIDI

Uno de los activos históricamente más importantes en el Máster ha sido la oferta docente que ha constituido un importante atractivo del mismo. Una combinación de catedráticos/as, profesores/as titulares y contratados/as doctores/as de prestigio, junto con figuras emergentes de docentes ayudantes doctores, ofrece una equilibrada combinación de experiencia, solvencia, innovación y compromiso.

En este momento, el activo docente continúa siendo clave, aunque el eje del mismo se encuentra en proceso de desplazamiento: algunos de los activos del máster se están jubilando en estos años, lo que unido a la lamentable pérdida de nuestro añorado compañero Wenceslao Castañares en el otoño de 2018, nos está llevando a nuevas incorporaciones escalonadas y con un periodo de formación interno en acompañamiento y bajo el tutelaje de las figuras que habrá que cubrir en los próximos años.

En el curso 2019-2020, el profesor Emilio Lamo de Espinosa tras haber completado sus tres años como emérito, fue sustituido por el catedrático Fernando García Selgas, que si bien por cuestiones de ajuste docente en los últimos años no había impartido docencia en el máster, ha sido una de las figuras fundadoras del mismo y forma parte desde el comienzo de la Comisión de Coordinación del Máster. También en el curso 2019-2020, la catedrática Cristina Peñamarín Beristain solicitó y tramitó su jubilación, pero ha continuado su compromiso y docencia en el máster en los cursos 2020-2021 y en el presente 2021-2022 en la figura de profesora honorífica y planea continuar en la misma en los próximos años. Por otro lado el catedrático Gonzalo Abril Curto continuó impartiendo docencia en situación de emérito en el curso 2020-2021, causando baja en el curso 2021-2022 por su jubilación definitiva.

Así pues, el máster se encuentra en un proceso de adaptación, un momento en el que, sin querer perder el conocimiento y buenas prácticas docentes de un profesorado que sin duda ha sido nuclear en esta titulación, se está abriendo a nuevas aportaciones e incorporaciones docentes con la figura del profesor Israel Vázquez Márquez, en el curso 2019-2020 acompañando al profesor Gonzalo Abril y ya este curso 2020-2021 haciéndose responsable de una de las asignaturas de la titulación y la incorporación en este curso 2021-2022 de la profesora Ayudante Doctora Paula Requeijo, por un lado, y la recuperación del Profesor contratado doctora Héctor Fouce Rodríguez, que ejerce de co-coordinador del máster.

Por otro lado, algunos de los docentes del Máster vieron consolidada su situación contractual durante el curso 2019-2020, pasando de Profesor Contratado doctor Interino a Contratado doctor (el caso del profesor César Rendueles) y de Profesor Ayudante Doctor a Profesor Contratado doctor (el caso del profesor Pablo Santoro), lo que da muestras de la solidez del trabajo docente y garantiza la continuidad del proyecto del máster. En el caso del profesor César

Rendueles, además, durante el curso 2020-2021 obtuvo una plaza de Investigador Titular en el CSIC, de modo que, aunque mantiene el compromiso de docencia en el máster durante el curso 2021-2022 lo hace como profesor externo al mismo. Finalmente señalar, como ya se ha mencionado que la profesora Vanesa Saiz Echezarreta, profesora contratada doctora en la Universidad de Castilla-La Mancha y docente del Máster prácticamente desde su inicio, tampoco aparece en la Tabla 7 ICMRA-1c al ser personal externo a la UCM. Recogemos a continuación en la Tabla 8 la información del personal del máster que no aparece en la Tabla 7 (ver Tabla 8). Hay que tener en cuenta que al incrementarse en dos personas el número de docentes del máster el porcentaje que suponen sobre el total de docentes modifica el conteo que hace la plataforma SIDI, pasando de 7,3%, según aparece en la tabla anterior, al 6,25% en la siguiente tabla.

Tabla 8.: Estructura del Personal Académico del Máster en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación no computado en el ICMRA-1c curso 2020-2021

Categoría	Personas	% de Personas	de Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Profesora honorífica UCM (Catedrática de Universidad Jubilada)	1	6,25%	3,00	7%	5 (antes de su jubilación)
Contratada Doctora UCLM	1	6,25%	3,80	7,3%	1

Fuente: Coordinación del Máster sobre los criterios del Sistema Integrado de Datos Institucionales SIDI

Como se puede apreciar una gran mayoría el profesorado del máster es personal docente permanente (1 catedrático, 5 profesores titulares, 5 profesores contratados doctores como personal interno, más otra profesora contratada doctora como personal externo). En concreto un 78,1 % de acuerdo con los datos de SIDI que solo computa el personal UCM y supondría el 75% si incluimos al personal docente externo es profesorado permanente. El personal docente en situación no permanente supondría por tanto el (21,90%) considerando los docentes UCM computados en SIDI y pasarían al 25% si computamos la profesora honorífica que no se incluye en el computo docente. Se trata de un personal no permanente que en muchos casos cuenta con una amplísima trayectoria investigadora y académica -1 profesor catedrático emérito, Gonzalo Abril Curto, 1 profesor contratado doctor interino, Pablo Santoro Domingo y un profesor Ayudante Doctor, Israel Vázquez Márquez-. A ello hay que sumar a la catedrática Cristina Peñarín Beristáin, recién jubilada, en la figura de profesora honoraria.

Como se puede ver, por las categorías docentes incluidas el 100% del personal docente del máster ostenta el título de doctor. Además. se sigue manteniendo gran parte de la plantilla desde prácticamente la puesta en marcha del Máster el curso 2010-2011, pero al tiempo se han ido añadiendo incorporaciones de reconocida solvencia, y también nuevos perfiles que garantizan el rejuvenecimiento de la plantilla.

Sin lugar a dudas, la calidad del profesorado ha sido históricamente y es una de las fortalezas del Máster, donde destaca el excelente nivel e implicación del profesorado que imparte la docencia en el mismo, que acumula conjuntamente 22 sexenios de investigación -sin incluir los 5 sexenios de la profesora Cristina Peñarín actualmente vinculada al máster como Profesora Honorífica, ni el sexenio de la profesora contratada doctora externa Vanesa Saez Echezarreta, con los que se alcanzarían 28 sexenios acumulados en el conjunto del profesorado del máster. Con todo, es reseñable el equilibrio en el máster entre la continuidad y estabilidad de la plantilla

docente del máster a lo largo de sus años de funcionamiento y la renovación de la misma con nuevas incorporaciones que garantizan la continuidad del máster y la calidad de la docencia impartida en el mismo.

En cualquier caso, el número de docentes se considera adecuado, y se ve complementado por la disponibilidad también de profesorado de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología y de la Facultad de CC. de la Información en tareas de tutoría de TFM u otras asesorías docentes, investigadoras o profesionales. Al ser los centros donde se ubica el Máster de los más importantes en el mapa universitario español, en el campo de las ciencias sociales, los alumnos se benefician de la amplia oferta de actividades formativas complementarias (conferencias, seminarios, etc.). Lo cual redundará en su capacitación, propia de alumnos de niveles universitarios superiores.

El profesorado asignado a la titulación de Máster Universitario en Análisis Sociocultural del Conocimiento y de la Comunicación se adecua a los principios establecidos por la legislación Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

En cuanto a la implicación del profesorado en planes de mejora de la docencia al menos desde el curso 2016-2017 diversos/as docentes del Máster han participado en distintos proyectos de innovación docente, siendo dirigidos por algún docente del máster y con participación de otros docentes.. Ello da cuenta de la implicación docente con la calidad de la docencia y la investigación e intervención en mecanismos de innovación docente que puedan repercutir en la docencia impartida en el máster y que, sin duda, constituye una de las fortalezas del mismo. Los últimos proyectos de innovación docente desarrollados son los siguientes (ver Tabla 9):

Tabla 9: Proyectos de Innovación docente con participación de miembros del Máster en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación

Título del proyecto	Curso de aplicación	IP del proyecto miembro del máster y nombre	Personas del máster participantes en proyecto de innovación docente
<u>Pie aprendizaje servicio y participación en una experiencia teatral para la adquisición de competencias de análisis en etnografía y del discurso</u>	2020-2021	Sí, Eva Aladro Vico	Aladro Vico, Eva (docente) García García, Antonio Agustín (docente) Blanco Merlo, José Ruben (docente) Requeijo Rey, Paula (docente) Vázquez Márquez, Israel (docente) Fernández Santa Cecilia, Pablo (estudiante del máster) Jurado Villacañas, Guillermo (estudiante del máster)
Herramientas para la acción comunitaria frente al acoso sexual y otras formas de violencia de género en la Universidad	2021-2022	Sí, Elena Casado Aparicio	Antonio Agustín García García (docente) Carmen Romero Bachiller (docente)

			Irene Blanco Fuente (doctoranda, antigua alumna del máster) Paula Martín Peláez (doctoranda, antigua alumna del máster)
La desigualdad frente al espejo: una herramienta para el aprendizaje de la estratificación social a través del autoanálisis sociológico	2021-2022	No, Celía Díaz Catalán	Cesar Rendueles Menéndez De Llano (docente) Pablo Santoro Domingo (docente)

Fuente: Decanato de Facultad de Ciencias Políticas y Sociología y Eprints Complutense. Elaboración: Coordinación del Máster

En cuanto a la evaluación docente, no se incluyen los datos relativos al Programa Docencia del curso 2020/2021, al no haber tenido acceso a los mismos durante el proceso de elaboración de la presente memoria, cuyo plazo está sujeto a los mecanismos de aprobación internos de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, a través de la Comisión de Calidad y la Junta de Facultad. No obstante, y en espera del envío que haga la Oficina para la Calidad de la UCM, dichos datos podrán ser incluidos durante el periodo de alegaciones, con el objetivo de que figuren en la versión definitiva de la memoria anual de seguimiento de esta titulación.

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente				
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente				
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado				

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Solvencia y reconocimiento de la plantilla del máster, consolidada y muy estabilizada a lo largo del tiempo, y con indicadores de calidad investigadora como el número de sexenios 22 contando exclusivamente al profesorado interno que se incrementan a 28 si se tiene en cuenta el profesorado no incluido en el ICMRA-1c.</p> <p>Amplia participación y liderazgo en Proyectos de Innovación docente con implicación de docentes y estudiantes lo que favorece sinergias colectivas y promueve dinámicas positivas de mejora docente que redundan directamente en los resultados de la docencia del máster.</p>	<p>Falta poder comprobar la participación y resultados del profesorado en el programa de Evaluación docente Docencia que no está disponible en el momento de elaborar esta memoria, pero que históricamente han sido muy positivos y se espera que lo sigan siendo.</p> <p>Se han enfrentado en los últimos años ciertos problemas derivados de las jubilaciones de parte del profesorado del máster, lo que está llevando a una paulatina renovación de los docentes del mismo. Esta renovación pausada está permitiendo ejercicios de mentoría y acompañamiento de los nuevos docentes por parte de los veteranos lo que redundará en continuidad de la calidad en la docencia.</p>

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

2.1. Presentación formal de sugerencias, quejas y reclamaciones

La Facultad de Ciencias Políticas y Sociología cuenta con un procedimiento propio de Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, establecido y aprobado por la Comisión General de Calidad (18/11/2013)².

Este procedimiento funciona de forma centralizada a través de un Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones (SQyR) que busca fomentar la vía electrónica mediante el formulario web: <https://politicasysociologia.ucm.es/sqyr> Además, dependiendo de los casos, a las solicitudes presentadas a través de este formulario, ha de acompañarle necesariamente el original mediante registro³.

De acuerdo a la naturaleza de la solicitud, la Comisión General de Calidad entiende del caso de forma directa o, en su defecto, a efectos informativos y de seguimiento, siendo otro órgano el que estudia y resuelve.

Debido a que este Sistema maneja información sensible, tanto las referencias a datos personales que se incluyan en las solicitudes, como la identidad de la/os solicitantes, están sujetos a criterios de confidencialidad.

2.2. Protocolo de actuación y actores implicados

El protocolo concreto de actuación es el siguiente: cualquier persona del Centro puede presentar una solicitud a través del Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones. Para ello, ha de enviar la instancia al Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones (SQyR) y, según los casos, también ha de hacerlo por Registro dirigido al órgano concreto que ha de estudiar y resolver el caso.

En el Formulario web, la persona que inicia la instancia ha de incluir todos los datos que permitan su identificación y medios de contacto. De otra forma, la Comisión General de Calidad desestima las solicitudes anónimas.

Recibida la instancia y admitida a trámite, el Vicedecano a cargo de la Comisión General de Calidad remite dicha solicitud al órgano correspondiente (Comisión de Reclamaciones del Departamento, Comisión de Coordinación de la Titulación, Comisión General de Calidad, etc.), según la naturaleza del caso. Una vez recibida la información, el órgano encargado ha de estudiar y resolver la solicitud en los plazos legales establecido para ello, informando del resultado tanto

² El procedimiento puede consultarse en la página web de la Facultad en el siguiente enlace: <http://politicasysociologia.ucm.es/data/cont/docs/21-2016-02-01-Propuesta%20de%20Procedimiento%20de%20Actuaci%C3%B3n%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20Sugerencias.pdf>

³ El Formulario fue reformado durante el curso 2020/2021, acorde al modelo estándar que utiliza la Universidad Complutense de Madrid, favoreciendo así un modelo uniforme y sencillo para el/la usuario/a.

a los afectados como al Vicedecano y la Oficina de Calidad del Centro, con el objetivo -en este último caso- de mejorar el seguimiento del sistema y dotarle de transparencia.

Durante el curso 2020/21, la Facultad de Ciencia Políticas y Sociología gestionó un total de 114 solicitudes a través del Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, de las cuales:

- 109 solicitudes fueron admitidas a trámite
- 5 solicitudes no fueron admitidas a trámite
- 109 solicitudes fueron resueltas, el 95,61% del total
- 108 solicitudes fueron presentadas por Estudiantes, el 94,73% del total
- 3 solicitudes fueron presentadas por PDI, el 2,63% del total
- 3 solicitudes fueron presentadas de manera colectiva, el 2,63% del total

Acorde al contenido de la solicitud, la distribución fue la siguiente:

- 12 quejas de gestión administrativa
- 24 quejas sobre calificaciones de asignaturas
- 1 queja contra estudiante
- 10 quejas de desarrollo y calidad de la docencia
- 43 quejas de instalaciones/recursos de la facultad
- 19 quejas contra profesorado
- 1 otros
- 4 sugerencias

De acuerdo al órgano que estudió y atendió la solicitud, la distribución de las 109 solicitudes resueltas fue la siguiente:

- 30 fueron atendidas por los Departamentos/Comisión de Reclamación
- 14 fueron atendidas por la Comisión de Calidad
- 14 fueron atendidas por Gerencia
- 6 fueron atendidas por los Coordinadores de Grado/Máster
- 31 fueron atendidas por la Coordinadora del Campus Virtual/Servicios Informáticos
- 1 fueron atendidas por la Biblioteca
- 11 fueron atendidas por la Secretaría de Alumnos
- 2 fueron atendidas por los Vicedecanos

Por titulación, la distribución de solicitudes fue:

- 4 del Doble Grado de CCPP-Filosofía
- 5 del Doble Grado de Derecho-CCPP
- 2 del Doble Grado de Economía-RRII

- 2 del Doble Grado de RRII-Sociología
- 3 del Doble Grado de Sociología-RRII
- 4 del Grado de Antropología Social y Cultural
- 25 del Grado de Ciencias Políticas
- 10 del Grado de GAP
- 25 del Grado de RRII
- 22 del Grado de Sociología
- 2 del Máster de América Latina

- 2 del Máster de Análisis Político
- 1 del Máster de Estudios Avanzados en Trabajo y Empleo
- 2 del Máster de Estudios de Género
- 1 del Máster de Gobierno y Admón Pública
- 1 del Máster de Metodología de la Investigación
- 2 del Máster de Política Internacional
- 1 del Programa de Doctorado en Ciencias Políticas y de la Admón y RRII

2.3. Mecanismos internos del Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones del Máster en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación.

Además de los mecanismos oficiales vinculados con el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, establecido y aprobado por la Comisión General de Calidad, en el Máster en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación desde la Coordinación existen canales abiertos y accesibles para que el estudiantado pueda transmitir sus quejas y reclamaciones, o comunique aquellos aspectos mejorables en la dinámica interna del máster. Para ello se explicita este aspecto como una tarea de la coordinación ofreciéndose un trabajo de mediación con las y los estudiantes. Por otro lado, en la Web del máster está accesible el Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones (SQyR) de la Facultad así como la información de los co-coordinadores para solventar cualquier duda o situación de queja por parte del estudiantado del máster. En general, existe gran cercanía con el estudiantado lo que permite un acompañamiento exitoso en el proceso de enseñanza/aprendizaje.

En los casos en los que se ha cursado alguna reclamación -no ha ocurrido durante el curso 2020-2021-, es la Comisión de Coordinación quién actúa como comisión de reclamaciones, a partir de la información recibida por la Comisión de Calidad. Estamos pendientes de incluir un estudiante en la Comisión de Reclamaciones para garantizar la transparencia y mejorar los sistemas de gestión de quejas y reclamaciones, tal como fue recomendado en la última Acreditación recibida, pero el curso 2020-2021, por las especiales situaciones derivadas de la pandemia y las medidas sanitarias, así como las dificultades añadidas que vivieron los estudiantes no fue posible cumplir con este objetivo.

Estamos en este momento implementando mecanismos para que el estudiantado del máster elija una persona como interlocutora con la Coordinación y pueda realizar estas funciones, dado que ningún estudiante de la titulación se presentó en la convocatoria de elección de Delegados de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.

Fortalezas	Debilidades
<p>El Sistema SQyR, a través del Formulario Web (Buzón), favorece que cualquier persona de la comunidad académica pueda hacer una solicitud de forma virtual, sin necesidad de acudir presencialmente al Centro.</p> <p>El Formulario Web se ha reformado durante el curso 2020/2021 siguiendo el modelo de la UCM, lo que facilita al usuario/a la presentación de solicitudes en la web.</p> <p>El Formulario Web favorece el registro de las solicitudes, con datos de entrada, información de contacto de la persona solicitante y exposición de motivos.</p> <p>El Sistema SQyR cuenta con un procedimiento de gestión basado en la coordinación de las solicitudes presentadas, que favorece que cada solicitud se derive al órgano competente según su contenido, favoreciendo así el estudio detallado de las mismas y un modelo descentralizado de adopción de decisiones.</p> <p>El Sistema SQyR ha mejorado el control del proceso, gracias a la constitución de una Oficina de Calidad en el Centro, lo que ha permitido hacer seguimiento de las solicitudes, con fechas de apertura y cierre de la incidencia.</p> <p>Por otro lado, la respuesta interna del Máster al Sistema SQyR es diligente y se coordina a partir de la cercanía de los coordinadores con el conjunto del estudiantado lo que permite un acompañamiento cercano que favorece la detección de situaciones potencialmente conflictivas, así como una intervención rápida sobre las mismas.</p>	<p>La existencia, junto al Sistema SQyR, de otros mecanismos formales e informales de reclamación, dificulta el control del conjunto de quejas que se presentan en el Centro, así como su coordinación, provocando en ocasiones duplicidad de actuaciones o que las mismas solicitudes sean recibidas por distintas vías.</p> <p>La duplicidad de documentación provocada por la necesidad de presentar en determinados casos la solicitud también por registro complejiza la comprensión del proceso.</p> <p>En algunas ocasiones, se ha detectado falta de desarrollo en la motivación de las resoluciones por el órgano competente.</p> <p>En algunos casos, el órgano encargado de estudiar y resolver el caso no comunica a la Oficina de Calidad la resolución, dificultando así la coordinación</p> <p>Algunas solicitudes no cumplen con los mínimos formales de acuerdo a la fórmula “expone” y “solicita”, lo que dificulta la comprensión de lo que el/la persona está solicitando.</p> <p>Para ciertos casos conflictivos, el Centro requeriría de la constitución de una comisión de mediación. Aunque durante el curso 2020/2021, se puso en marcha un sistema parecido, este debería contar con un procedimiento específico y apoyo especializado.</p> <p>En cuanto la Sistema interno de SQyR y en especial la composición del tribunal de Reclamaciones, conformado dependiendo de las reclamaciones recibidas a partir de los miembros del Comisión de Coordinación del Máster, estamos en proceso de incorporación de un/a estudiante para favorecer mecanismos de transparencia y cercanía en la respuesta. Este proceso no logró completarse el curso 2020-2021 debido a las situaciones derivadas de la pandemia.</p>

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2018/2019	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2019/2020	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2020/2021	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 2021/2022
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	50	50	30	30

ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	21	21	9	24
ICM-3 Porcentaje de cobertura	42%	42%	30%	80%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	92,87%	89,02%	75,52%	
ICM-5 Tasa de abandono-del título	16,67% (2017/2018)	4,55% (2018/2019)	22,22% (2019/2020)	
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	95,94%	95,89%	94,12%	
ICM-8 Tasa de graduación	80% (2017/2018)	100% (2018/2019)	55,56% (2019/2020)	
IUCM-1 Tasa de éxito	100%	100%	100%	
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	-	-	-	
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	-	-	-	
ICUM-4 Tasa de adecuación del grado	-	-	-	
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	312,00%	345,00%	486,67%	460,00%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	92,87%	89,02%	75,52%	

Fuente: Sistema Integrado de Datos Institucionales SIDI

Tal como se puede constatar en los datos históricos la matrícula de estudiantes de nuevo ingreso en el máster nunca ha logrado alcanzar las **Plazas de nuevo ingreso ofertadas (ICM-1)** que se situó en contra del criterio de la Comisión de Coordinación de Másteres de la Facultad de CC. Políticas y Sociología y de los deseos de la Comisión de Coordinación Interna del máster en **50 plazas**. En los dos últimos cursos 2020-2021 y 2021-2022 esto se ha solventado dado que de acuerdo con la Coordinación oficial de Másteres desde rectorado se ha solicitado a las/los coordinadores que señalásemos cuál era el número de plazas ofertadas de la titulación en cada año y en los cursos 2020-2021 y 2021-2022 se han ofertado **30 plazas**. Entendemos que esto favorecerá un ajuste mucho mayor con la matrícula de nuevo ingreso del máster y con las propias características el máster: un máster de un año que conjuga la perspectiva semiótica con la sociológica y tiene una considerable densidad teórica. Esto hace difícilmente viable que el máster funcione con más de 30 alumnos puesto que la atención que requieren los estudiantes y los mecanismos docentes participativos e innovadores que estamos desarrollando sería difícil que pudieran funcionar con una matrícula efectiva superior.

Pero el ajuste esperado entre oferta y demanda no se ha producido, sin embargo, en la **Matrícula de Nuevo Ingreso (ICM-2)** durante el pasado curso 2020-2021. Tal como apuntan los datos de SIDI actualizados a final de curso había **9 estudiantes** matriculados. Desafortunadamente en este curso, el efecto de la pandemia, de las dificultades de movilidad y

de las inseguridades que la situación general ha provocado que hayamos tenido muchas anulaciones de matrícula y que otros estudiantes procedentes de fuera hayan decidido posponer la matrícula en nuestro máster a este curso -como nos han comunicado personalmente-. De hecho, el número final de matriculados es extraordinariamente bajo y viene a marcar un pico claramente anómalo, como se puede ver si se compara con los datos de años anteriores: en 2018-2019 y 2019-2020, tuvimos, en ambos casos, 21 estudiantes de nuevo ingreso. Las nuevas condiciones pandémicas, la extensión de la vacuna y el levantamiento de las restricciones de movilidad parecen haber tenido un efecto positivo en la matrícula del presente curso 2021-2022: en el momento actual tenemos **24** estudiantes de nuevo ingreso en este curso. Estos datos nos permiten explicar el **Porcentaje de Cobertura (ICM-3)** de la titulación, esto es, en que porcentaje se cubren las plazas ofertadas por la titulación. Como se puede ver, durante los cursos 2018-2019 y 2019-2020 esta se ha situado en un 42%, dado que la oferta de plazas se situaba en 50. En el curso **2020-2021, con un oferta de 30 plazas de nuevo ingreso, el porcentaje de cobertura desciende al 30%** por la pérdida de matrículas señalada, pero en **el presente curso 2020-2021 se incrementa al 80% de cobertura**, lo que indica un significativo ajuste a las plazas ofertadas y justifica que dicha oferta continúe situándose en 30 plazas de nuevo ingreso.

Cabe apuntar, de acuerdo con la **Tasa de Demanda del Máster (IUCM-5)**, esto es, el número de personas que incluyen nuestro máster en sus solicitudes, que se trata de una titulación atractiva que despierta, año a año gran interés por parte del alumnado. Esta tasa además no deja de incrementarse significativamente año a año pasando de 312% en 2018-2019 a 345% en 2019-2020 y a un **486,67% en 2020-2021 y 460% en el presente curso 2021-2022**. En general, la titulación tiene buena recepción y las y los estudiantes se muestran satisfechos, aunque el hecho de ser un máster con una orientación fundamentalmente investigadora hace que no sea una opción masiva. Del mismo modo, lo elevado de las tasas también supone un hándicap para el tipo de aproximación del máster, dado que las/os estudiantes pueden preferir apostar por opciones profesionalizantes más claras. Sin embargo, por lo que sabemos -a falta de una investigación y una encuesta institucional más clara- de los estudiantes egresados de nuestra titulación es que tienen un elevado grado de éxito, tanto en términos de investigación con una elevada consecución de becas predoctorales, como en términos profesionales. En cualquier caso, hemos implementado varias vías para mejorar el conocimiento del máster particularmente en Ciencias de la Información y la Comunicación, dado que en los últimos años habíamos visto un descenso de las matrículas de estudiantes de este perfil. Esa tendencia parece haberse revertido al menos parcialmente en el presente curso, si bien son más las personas procedentes de otras facultades y universidades que solicitan nuestro máster. Esto incide en la idea de que el máster viene a cubrir un espacio demandado y que despierta interés a nivel nacional e internacional.

En cualquier caso, los contenidos de las asignaturas del máster están actualizados y accesibles y recibimos peticiones de información sobre las mismas a lo largo del año, lo que da muestras del interés que despierta la titulación. Igualmente se hace un trabajo de información y presentación de la misma en los cursos superiores de las carreras en las que impartimos docencia las y los profesores del máster, lo que está teniendo buen resultado de difusión. Hay que señalar también que en nuestro máster funciona muy bien el trabajo realizado por los propios egresados. Es habitual que se incorporen personas al máster porque amigos/as suyos ya lo han realizado, lo que resulta indicativo de la buena recepción y valoración del máster por parte de los estudiantes que lo cursan.

Si analizamos la **Tasa de Rendimiento del Título (ICM-4)** podemos ver que se ha reducido significativamente en los dos últimos cursos, **pasando de una tasa muy positiva, del 95,94% en 2018-2019, que cayó ligeramente al 89,02% en el curso 2019-2020 y en este curso 2020-2021 se ha situado en un 75,73%**. Si el año pasado achacábamos a la situación producida por el COVID

y el confinamiento ese descenso, pero preveíamos -de forma bastante optimista- una recuperación significativa durante el curso 2020-2021, la realidad nos ha mostrado que posiblemente los efectos de la pandemia se han dejado sentir más profundamente en el pasado curso 2020-2021 que durante el confinamiento. No solo entre las/los docentes hemos experimentado las dificultades técnicas y pedagógicas de la docencia semipresencial y de adaptarse a situaciones complejas, muchas veces sin unas aulas adecuadas a poder impartir docencia online o semipresencial – por ejemplo, el aula asignada a nuestro máster el año pasado carecía de micrófono o cámara y la emisión en directo de las sesiones a través de las plataformas establecidas dependía de que las y los docentes del máster lleváramos nuestros propios equipos para poder garantizar el acceso a aquellas personas puntualmente confinadas o con situaciones que no permitían su presencia en el aula. Cabe señalar que desde la coordinación del máster se compraron materiales -cámara y micrófono para resolver la situación, pero después no fue posible instalarlos de forma permanente en el aula y había que llevarlos en cada momento lo que requería que unos docentes de lo pasaran a los siguientes lo que resultaba inviable en la práctica. Además de estas cuestiones técnicas, la “fatiga pandémica” se ha notado significativamente en docentes y estudiantes: en el presente curso hemos notado un incremento de estudiantes con malestares psíquicos: ansiedad, estrés, etc. lo que ha influido significativamente en su seguimiento y aprovechamiento de las clases, lo que unido a situaciones familiares sobrevenidas, en ocasiones de gravedad, ha impedido que algunas personas hayan podido continuar con sus estudios de máster.

Esta tasa hay que evaluarla conjuntamente con la **Tasa de Éxito (IUCM-1)** que se sitúa en el **100%** y la **Tasa de Evaluación del Título (IUCM-16)** que resulta ser exacta a la tasa de rendimiento, **92,87% en 2018-2019; 89,02% en 2019-2020 y 75,73% en 2020-2021**. Esto nos que el descenso en el rendimiento no indica que los estudiantes hayan suspendido las asignaturas, sino que no se han presentado a la evaluación. Este es un comportamiento habitual en este tipo de titulación, donde el estudiantado, de alguna manera, se “autoevalúa” evitando presentarse si no se considera preparado, siendo bastante raros los casos de estudiantes que deciden presentarse a evaluación con escasa preparación. Sin embargo, si es significativa el incremento en el porcentaje de estudiantes que no se ha presentado a la evaluación y que hay que relacionar, necesariamente con las cuestiones ya apuntadas en el análisis de la tasa de rendimiento.

En cuanto a la **Tasa de Abandono del Título (ICM-5)**, hay que evaluarla en relación a los estudiantes que no continúan los estudios el curso siguiente cuando no han completado la titulación en un año -en el caso de este máster, dado que es un máster de 60 créditos equivalente a un curso académico-. En este sentido **los datos proceden para el curso 2018-2019 de la cohorte que se matriculó inicialmente en 2017-2018, (Tasa de abandono del 16,67%); para el curso 2019-2020, los datos son de la cohorte de 2018-2019, en este caso un 4,55% y para el curso 2020-2021, los datos son de la cohorte 2019-2020, un 22,22%**. Como se puede ver, los datos para el curso 2020-2021 vuelven a ser significativamente peores que la serie del máster -lo que es consecuente con las dificultades señaladas en relación con el pasado curso-, frente a unas tasas de abandono significativamente bajas 16,67% en 2018-2019 o incluso muy bajas 4,55% en 2019-2020 (teniendo en cuenta, siempre que los datos se refieren a la cohorte del año anterior).

Igualmente, en este curso ha descendido levemente la **Tasa de Eficiencia de los Egresados (ICM-7)** pero mantiene unos niveles muy altos situándose en el 95,94% en 2018-2019, en 95, 89% en 2019-2020 y descendiendo de forma no muy significativa en 2020-2021 al 94,12%. Esto indica el número de créditos superados en relación al número de créditos matriculados e indica que no hay una desviación significativa y por tanto el plan de estudios parece adecuado. De hecho, la variación con el 100% de créditos matriculados generalmente se concreta en el TFM que en ocasiones se pospone al curso siguiente, siendo relativamente habitual que no se complete el TFM en el curso, o al menos no en la convocatoria de junio, dada que se trata de un máster con

cierta intensidad de trabajo y sobre todo densidad de contenidos. En cualquier caso, los datos parecen bastante ajustados porque llevamos años realizando un proceso de acompañamiento a los TFM que permite a los estudiantes trabajar sobre el tema en que quieran desarrollar su TFM en las diferentes materias del máster desde las que irán construyendo y conformando herramientas teóricas y metodológicas que les servirán para su trabajo de TFM, lo que permite orientar y dirigir a las y los estudiantes favoreciendo que puedan completar el master en el curso de un año.

Con todo, para el curso 2020-2021 y siguiendo con el empeoramiento significativo de los datos generales podemos ver cómo la Tasa de Graduación ha descendido de forma alarmante -aunque resulta coherente con la caída en el resto de indicadores y la situación anómala vivida por el estudiantado. Hemos pasado de una **Tasa de Graduación del 100% en 2018-2019, una tasa del 55,56% en 2019-2020 y finalmente, el pasado curso 2021-2021, a una tasa de graduación del 25%**. Los datos, significativamente malos no son sino una muestra más del efecto devastador de la situación de pandemia y “fatiga pandémica” en nuestros estudiantes. Cierto es, además, que la docencia en estos tiempos ha resultado más difícil tanto para docentes como para estudiantes. En muchos casos las/los estudiantes nos comentaban sus dificultades para concentrarse y la barrera de las mascarillas o las cámaras nos ha impedido como docentes un acercamiento mayor a las/los estudiantes. Hemos notado que resultaba más difícil interpretar la recepción de las materias y los estados de ánimo. Teniendo, además, que garantizar las presentaciones online y presenciales al tiempo y tratando de repartir nuestra atención entre los estudiantes en casa y en el aula. He de señalar que, aunque se determinó que la docencia de los másteres sería presencial, tuvimos multitud de situaciones -confinamientos, etc.- que llevaban a que la docencia fuera de facto semipresencial, también porque dadas las circunstancias no quisimos extremar el nivel de exigencia de presencialidad que en otras ocasiones para solventar distintas situaciones sobrevenidas a las/los estudiantes

Si atendemos a la Tabla 10 (ver tabla 10) que recoge los datos del Indicador **ICMRA-2, en el curso 2020-2021**, donde se analizan pormenorizadamente los **Resultados en las Asignaturas**, podemos ver cómo en comparación con los datos de cursos anteriores ha habido un empeoramiento significativo de los aprobados en primera matrícula. Se trata, sin embargo de un empeoramiento porcentual, dado que, el número de estudiantes matriculados se redujo significativamente. Ahora bien, si atendemos a los números absolutos vemos que son muy similares al curso 2019-2020, con la salvedad que el curso anterior 2018-2019, prácticamente no hubo ningún estudiante que no completara las asignaturas en primera matrícula. Ya veíamos en el análisis del año pasado que el número de no presentados se incrementó en las asignaturas del segundo semestre lo que vinculamos con el efecto de la pandemia y el confinamiento, pero definitivamente, a la vista de los resultados generales en las distintas asignaturas, el impacto se ha notado -de forma coherente con el resto de indicadores analizados- en el presente curso. Igualmente, las calificaciones generales han empeorado, con un incremento de aprobados frente a calificaciones de notable y sobresaliente. El empeoramiento de datos se ve aún más agudizado en el caso del TFM. En el curso 2020-2021 solo una estudiante matriculada en el curso completó su TFM este mismo curso.

Tabla 10: ICMRA- 2: Resultados en las Asignaturas del Máster en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación curso 2020-2021.

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ANÁLISIS DE LA CULTURA VISUAL	OBLIGATORIA	8	8	0	62,50%	100,00%	37,50%	62,50%	3	0	1	2	1	1
ANÁLISIS SEMIÓTICO DE TEXTOS Y PROCESOS CULTURALES	OBLIGATORIA	11	9	2	81,82%	100,00%	18,18%	77,78%	2	0	3	3	2	1

COMUNICACIÓN Y CONFLICTO INTERCULTURAL	OBLIGATORIA	9	8	1	88,89%	100,00%	11,11%	87,50%	1	0	4	1	2	1
CONOCIMIENTO, CIENCIA Y CULTURA	OBLIGATORIA	9	9	0	66,67%	100,00%	33,33%	66,67%	3	0	3	3	0	0
CRÍTICA CULTURAL: GÉNESIS Y FRONTERAS	OBLIGATORIA	11	10	1	81,82%	100,00%	18,18%	80,00%	2	0	1	6	2	0
CULTURA DIGITAL Y TECNOCENCIA	OPTATIVA	7	7	0	85,71%	100,00%	14,29%	85,71%	1	0	0	3	2	1
CULTURAS DEL CUERPO Y DEL GÉNERO	OBLIGATORIA	10	9	1	70,00%	100,00%	30,00%	66,67%	3	0	1	3	2	1
ESPACIO PÚBLICO Y CULTURA DE MASAS	OBLIGATORIA	7	7	0	85,71%	100,00%	14,29%	85,71%	1	0	3	2	0	1
ESTILOS DE VIDA Y DE CONSUMO	OPTATIVA	6	6	0	83,33%	100,00%	16,67%	83,33%	1	0	0	2	3	0
IDENTIDAD, CULTURA Y COMUNICACIÓN	OBLIGATORIA	9	9	0	77,78%	100,00%	22,22%	77,78%	2	0	0	4	2	1
MEDIOS DIGITALES Y NUEVAS TEXTUALIDADES	OPTATIVA	7	5	2	71,43%	100,00%	28,57%	60,00%	2	0	0	1	4	0
METODOLOGÍA APLICADA A LA INVESTIGACIÓN SOCIOCULTURAL	OBLIGATORIA	8	8	0	75,00%	100,00%	25,00%	75,00%	2	0	0	5	1	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: GLOBALIZACIÓN, FLUJOS Y REDES	OBLIGATORIA	10	10	0	70,00%	100,00%	30,00%	70,00%	3	0	0	1	5	1
TRABAJO FIN DE MASTER (ANÁLISIS SOCIOCULTURAL DEL CONOCIMIENTO Y DE LA COMUNICACIÓN)	PROYECTO FIN DE CARRERA	15	6	9	53,33%	100,00%	46,67%	50,00%	7	0	0	6	1	1

Datos extraídos el 01/11/2021

Fuente: Sistema Integrado de Datos Institucionales SIDI

Analizados todos los datos disponibles no cabe sino identificar que los datos generales del curso 2020-2021 son malos, pero entendemos que las circunstancias generales han tenido un peso fundamental en los datos y la mejora en los indicadores de matrícula en el presente curso 2021-2022 parecen apuntar en esa dirección.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>El máster tiene en general una buena recepción y una demanda estable aunque puntualmente se haya visto afectada por la pandemia durante el curso 2020-2021.</p> <p>Los mecanismos de acompañamiento diseñados desde la coordinación del máster para la elaboración de los TFM permiten que sea posible en general completarlos en el curso aunque, sigue siendo habitual que el estudiantado opte por dejarse el TFM para el siguiente curso en un porcentaje significativo.</p>	<p>En el curso pasado la situación de pandemia, las dificultades de movilidad, las distintas circunstancias vitales y sobre todo el efecto de la “fatiga pandémica” agudizó una situación que llevó a muchos estudiantes a abandonar el máster a lo largo del curso. Esto ha generado una situación anómala que discutimos las/los docentes a lo largo del curso pero que ha resultado difícil poder resolver.</p> <p>Igualmente las condiciones materiales del aula, no habilitada con cámara o audio y con un proyector en malas condiciones no facilitaba precisamente el trabajo docente, que garantizaba la semipresencialidad y la enseñanza simultánea online y presencial sobre el trabajo docente y recursos propios -ordenador, etc.- más allá que desde la coordinación del máster se comprara una cámara y un micrófono, porque no logramos conseguir que pudieran instalarse en el aula y teníamos que llevarlos y pasarlos de unos docentes a otros lo que resultó inviable en la práctica.</p>

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).

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2018-2019	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2019-2020	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2020-2021	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	8,6	8,3	9,3	
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	9	8	9,2	
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,8	7,4	7,8	

Los datos relativos a la satisfacción con la titulación se recogen de un conjunto de cuestionarios que se realizan en paralelo a los cuestionarios de Docencia de evaluación docente. Se realizan de forma anual y se ponen a disposición de estudiantes, PDI y PAS mediante correos personales enviados por la Universidad al correo institucional. Se envían correos recordatorio a las/os coordinadores que reenviamos la información en varias ocasiones invitando a participar y recordando tanto a docentes como estudiantes lo importante que es responder a los cuestionarios de evaluación para poder completar las memorias de seguimiento. Los cuestionarios son accesibles mediante un link y consisten en una serie de preguntas sobre la titulación y la satisfacción general en torno a la misma. De esos ítems de hace una media de la que resulta el indicador “Satisfacción con el título” en cada uno de los casos -estudiantes, PDI, PAS. En general, a pesar de las invitaciones, notamos escasa adhesión y limitado índice de respuesta -salvo en el caso del PDI- lo que indica la falta de interés que muestran los estudiantes por este tipo de cuestionarios de evaluación, que en muchas ocasiones son identificados como elementos meramente burocráticos que no sirven para nada. Sería conveniente intervenir en los mismos de tal forma que los estudiantes pudieran valorarlos de forma efectiva y cambiar su percepción de los mismos para implicarlos más.

En cuanto a los resultados de las encuestas, la **satisfacción de los estudiantes (IUCM-13)** resulta elevada situándose en **un 9,3 sobre 10 en el curso 2020-2021**. Sin embargo, resulta poco significativa, porque representa tan solo un 12,5% de total de estudiantes y solo 3 personas respondieron a la encuesta. A pesar de todo, en comparación con años anteriores vemos que en el curso 2019-2020 la satisfacción alcanzó un 8,3. El curso anterior porcentualmente la participación fue todavía menor porque habiendo más estudiantes matriculados solo respondieron 3 de ellos. En el curso 2028-2019 la satisfacción alcanzó un 8,6 pero el número de respuestas fue igualmente escaso. Esto resulta problemático, porque aquellas personas más interesadas serán quienes efectivamente participarán en las encuestas lo que no permite tener una visión global de la percepción del alumnado, más allá de que el *feedback* recibido sea positivo.

Por otro lado con relación a la **satisfacción del profesorado (IUCM-14)** se sitúa en un 9,2 sobre 10 para el curso 2020-2021, con una participación del 71,4% que sí resulta significativa y mejora la evaluación de un 8 sobre 10 del curso 2019-2020 y se sitúa en niveles similares a los del curso 2018-2019 (9 sobre 10). En cuanto la **satisfacción del PAS (IUCM-15)** en un **7,8** para el curso 2020-2021, con una participación de tan solo el 10,1 % y 7 respuestas en una población muy numerosa. Los datos mejoran los del curso 2019-2020 donde la satisfacción del PAS se situó en un 7,4 e igualan los datos de 2018-2019. Igualmente el nivel de implicación del PAS resulta escaso y parece coherente con una sensación de que probablemente este tipo de encuestas no vayan a mejorar su situación laboral ni su carga de trabajo, y que, sin embargo, se hayan convertido en otra tarea más a completar y que en todo caso puede justificar el uso de

indicadores de calidad sin que la calidad se vea mejorada. En cualquier caso, son medidas que se encuentran por encima de la media de las titulaciones de la facultad, y de la universidad pero resultan relativamente poco significativas. Quizá habría que indagar en otros mecanismos para obtener datos relativos a la satisfacción del estudiantado, profesorado y PAS con las titulaciones.

Igualmente, y de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones de la UCM es preciso conocer periódicamente la opinión de los diferentes actores implicados en el desarrollo de los Títulos Oficiales y en concreto del Agente Externo miembro de la Comisión de Calidad, por su aportación como personal externo a la Universidad. Como se puede ver, la satisfacción del agente externo con el funcionamiento del SGIC es muy elevado y da una visión muy positiva de su funcionamiento situándose en la máxima calificación 10 en tres ítems -Metodología de trabajo de la Comisión de Calidad, Participación en la toma de decisiones y Satisfacción global con la actividad de la Comisión de Calidad- y un 9 para el Desarrollo de los títulos en los que participa como agente externo. Se trata de indicadores muy positivos que denotan un importante grado de satisfacción con el funcionamiento global del sistema de Calidad (ver Tabla 11):

Tabla 11. Grado de satisfacción con el agente externo miembro de la Comisión de Calidad curso 2020-2021.

Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos : (La escala de satisfacción va de 0 al 10 donde 0 es el grado de satisfacción más bajo y 10 el más alto)	VALORACIONES										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 Metodología de Trabajo de la Comisión de Calidad (convocatoria, funcionamiento, procedimiento de toma de decisiones, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2 Participación en la toma de decisiones que afectan a la evolución de la Titulación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3 Desarrollo y evolución de los Títulos en los que usted participa como agente externo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Satisfacción global con la actividad desarrollada en la Comisión de Calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Los niveles de satisfacción señalados por estudiantes, PDI y agente externo son muy elevados y en el caso del PDI la participación en el curso pasado ha sido significativamente elevada. También en el caso del PAS la satisfacción está por encima de la media. Estos indicadores son consistentes con comentarios recibidos a nivel cualitativo y con el efecto “boca-ojera” que sabemos que existe entre estudiantes y exestudiantes del máster que recomiendan la titulación a sus amigos/as que acaban recalando en el máster posteriormente.	Con todo, los indicadores resultan, en general poco significativos ya que los niveles de respuesta y participación en la evaluación particularmente de estudiantes y PAS son muy escasos. Resulta complicado implicarles, y muchas veces se muestran confusos por la proliferación de cuestionarios que parecen repetirse (Docentia, etc.). Por otro lado, la falta de resultados claros vinculados a su participación en la evaluación es otro problema que desincentiva la participación del estudiantado y el PAS. En este último caso, tal vez se puede incluso interpretar como una resistencia a lo que se acaba convirtiendo en una tarea más de su carga de trabajo.

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

En los últimos años se vienen realizando encuestas de satisfacción a los egresados de las titulaciones junto con datos sobre inserción laboral de los estudiantes. Los datos relativos a la satisfacción con la titulación se recogen de un conjunto de cuestionarios que se realizan de forma anual contactando a los estudiantes egresados mediante el correo institucional de la UCM lo que limita la recepción de los mismos, porque no todos los estudiantes continúan empleando

el correo UCM una vez han concluido su formación en la Universidad. En este caso no se nos comunica a docentes ni coordinadores, con lo que no podemos incentivar la participación salvo anunciando al estudiantado que cursa el máster que se les enviará una encuesta de satisfacción, lo que resulta poco adecuado, a la vista de las dificultades de participación cuando son estudiantes del máster y se les recuerda reiteradamente que participen en las encuestas con escaso éxito. Los cuestionarios son accesibles mediante un link y consisten en una serie de preguntas sobre la titulación y la satisfacción general en torno a la misma. De esos ítems de hace una media de la que resulta el indicador “Satisfacción con el título”. En general, como en los casos anteriores, se percibe escasa adhesión y un limitado índice de respuesta con lo que resultan poco significativos.

A pesar de todo podemos considerar que los datos son en general favorables, e incluso bastante positivos, aunque la participación resulta enormemente baja para el curso 2021-2021, siendo tan solo del 11,8% aunque la valoración sea del 9 en general para la titulación. En el curso 2018-2019 con una participación del 31,6% la valoración de la formación recibida del máster fue de un 7 sobre 10, no estando disponible para el curso 2018-2019.

Por otro lado, la encuesta de egresados no nos aporta datos específicos sobre inserción laboral de los mismos. En el informe de la memoria de seguimiento del curso pasado se nos sugería generar algún tipo de procedimiento para poder conseguir datos sobre inserción laboral de nuestros estudiantes egresados. Ahora bien, se trata de una demanda compleja, que se traslada a la coordinación de los másteres cuando la universidad no ha establecido mecanismos para implementarla. En nuestro caso podemos hacer cierto seguimiento cualitativo de las/los estudiantes que continúan carrera investigadora, y en ese sentido cabe destacar que hay un significativo número de estudiantes que han completado sus tesis doctorales después de pasar por el máster y en un número igualmente reseñable lo han hecho con becas FPU o similares. Sin embargo, la posibilidad de realizar un estudio de seguimiento de la inserción laboral de nuestros estudiantes que aporte datos cuantitativos significativos supera con creces los medios y posibilidades que podemos movilizar desde la coordinación del máster y resulta sorprendente que se plantee como demanda específica. Si se entiende que es un indicador relevante, debería ser la universidad la que implementase mecanismos para recopilar dicha información, para lo que, sin duda contaría con la colaboración efectiva de la coordinación de másteres.

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2017-2018	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2018-2019	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2020-2021	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
Satisfacción de egresados con el título	No disponible	7 /10 (31,6% participación)	9/10 (11,8% participación)	

FORTALEZAS	DEBILIDADES
En general se percibe una mejora en cuanto a la satisfacción de los egresados con la titulación que, sin embargo, resulta poco significativa por el escaso número de personas (2, un 11,8%) que han respondido a la encuesta.	No hay un buen mecanismo de difusión y de implicación que favorezca la participación de los egresados. Tampoco se disponen de datos de inserción laboral y la solicitud de que sea la coordinación del máster la que elabore mecanismos para identificar dicha inserción resultan problemáticos y exceden las capacidades de la coordinación del máster, siendo una responsabilidad de la Universidad Complutense.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

No aplicable al no existir programas de movilidad vinculados a la titulación.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
No aplicable	No aplicable

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

No aplicable al no existir programas oficiales de prácticas externas vinculados a la titulación.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
No aplicable	No aplicable

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 aplicable.

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 aplicable.

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.

Se han atendido con detalle las recomendaciones del último informe de Seguimiento del título que han servido para cumplimentar de forma más adecuada la presente memoria y para responder mejor en los diferentes apartados de la misma, realizando comparaciones con otros cursos, explicitando la información sobre cómo se han realizado las encuestas de satisfacción o mencionando otros mecanismos puestos a disposición del máster para dar cauce a quejas y reclamaciones de los estudiantes. Más allá de cuestiones relativas a la forma de cumplimentar la memoria y de responder a la misma detalle a continuación las mejoras realizadas:

Actualización de la web del máster cumpliendo con los datos requeridos según se estableció en el informe: “

1. Mejorar la accesibilidad de la información recogida en el documento denominado Información completa de la titulación.
2. Corregir enlaces dañados y mejorar accesibilidad
3. Completar y actualizar datos sobre el personal académico dando cuenta de la estructura y características del profesorado del título
4. Aportación de información sobre recursos materiales y reparación del enlace
5. Completar la información aportada en el Sistema de Garantía de Calidad.
6. Reparación de los enlaces

Igualmente se han actualizado en la web las guías docentes de las asignaturas y los resultados de los procesos de seguimiento en el apartado Sistema de Garantía de Calidad.

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

Tal como se ha señalado en el apartado anterior Se han implementado las medidas planteadas en el plan de mejora.

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.

En el último Informe de Renovación de la Acreditación de la titulación, recibido el 17 de diciembre de 2019, se nos planteaban varias recomendaciones referidas a dos de los criterios: **Criterio 2: Información pública** y **Criterio 3: Sistema de Garantía Interno de Calidad**. En cuanto a las recomendaciones vinculadas al **Criterio 2**, se recomendaba en primer lugar, corregir los errores y omisiones detectados en la información publicada, en segundo lugar, revisar y complementar la información recogida en las guías docentes y unificar las dos webs existentes así como homogeneizar la información recogida en ambas. En este sentido, ya han sido corregidos los errores y omisiones detectados y revisados los enlaces rotos, así como la información recogida en las guías docentes. En cuanto a la tercera recomendación, hemos trabajado para que la información publicada en ambas sea homogénea y evite potenciales confusiones, y esperamos que en el presente curso académico 2021-2022 se haya dado completa respuesta a las recomendaciones planteadas por la comisión evaluadora.

En cuanto a las recomendaciones vinculadas al Criterio 3 se apuntaba, en primer lugar, que deberían incorporarse estudiantes y PAS a la Subcomisión de Calidad del Máster. En segundo lugar, se instaba a adoptar medidas para que todos los grupos de interés pudieran manifestar su satisfacción con el máster. Finalmente, se instaba a formalizar los procedimientos del Sistema Interno de Garantía de Calidad e implementarlos de forma efectiva. En cuanto a las cuestiones 2 y 3 de este apartado han sido cumplimentadas de forma efectiva por la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad. En cuanto a la primera, incorporar a algún estudiante a la subcomisión de Calidad del Máster es algo que no fue posible cumplir el curso pasado pero que estamos implementando este curso. Tendremos a mediados de Noviembre una reunión de coordinación con los estudiantes para explicar el proceso de ejecución del TFM y emplearemos esa sesión de trabajo presencial con los coordinadores para invitarles a elegir un representante o sortear una persona que pueda cumplir la función requerida uniéndose a la Subcomisión de Calidad del máster. En cuanto la recomendación de incorporación de un PAS parece poco probable ya que no disponemos de PAS específicos vinculados a la titulación. Igualmente insistiremos en mejorar la participación de todos los agentes implicados en las diferentes encuestas de satisfacción con la titulación.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se han corregido los errores detectados en al web y se está trabajando para evitar duplicidades	Aún no se ha acabado de modificar la subcomisión de calidad del máster para responder a la recomendación del informe de renovación de la acreditación por la dificultades ante la situación de pandemia, pero se espera quede resuelto en la reunión de coordinación con los estudiantes que se celebrará a mediados del mes de Noviembre.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

No aplica.

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

No aplica.

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

A continuación, siguiendo las indicaciones establecidas por las Guías de buenas prácticas para la elaboración de la memoria de seguimiento del máster se incorporan y analizan las fortalezas del título, que como puede observarse cumple ampliamente los requerimientos establecidos con independencia de que en el pasado curso 2020-2021 las especiales circunstancias hayan perjudicado los resultados de varios indicadores. Como se explicita en la Memoria el sistema de seguimiento de calidad (SGIC) establecido por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología como por parte del Máster se ajustan plenamente a los requerimientos. Igualmente, la Comisión Académica, la estructura de profesorado y el personal académico dan muestras de excelente funcionamiento y adecuación a la titulación. El sistema de quejas y reclamaciones está plenamente implantado y tiene un funcionamiento ágil, y los diferentes colectivos implicados muestran satisfacción con la titulación en general por encima de la media. Finalmente, se ha respondido a los requerimientos establecidos en las memorias anteriores de seguimiento, tal como se apunta a lo largo del análisis realizado y se explicita de forma pormenorizada en el siguiente cuadro.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	<p>El SAIC supone un sistema de garantías integral a nivel de Centro, que pone en relación a los distintos actores, mejora la coordinación entre ello/as, y fomenta la cultura de la calidad en la Facultad.</p> <p>El SAIC se ha reforzado durante el curso 2020/2021 con el desarrollo de una Oficina de Calidad en el Centro, con el objetivo de ser un soporte administrativo para las actividades relacionadas con la Calidad en la Facultad.</p> <p>La Comisión General de Calidad favorece el diálogo en la comunidad académica, al contar con representación de los distintos sectores, y dotar a todos ellos de voz y voto en la adopción de decisiones.</p> <p>El procedimiento de convocatoria de la Comisión General de Calidad, así como el sistema de votación, favorece su constitución y la toma de decisiones.</p> <p>La Comisión General de Calidad cuenta con dos Subcomisiones (Grado y Máster), cuyos miembros coinciden con las Comisiones de Coordinación, lo que, por un lado, favorece la descentralización en la toma de decisiones, y por otro, evita duplicidades.</p>	<p>El actual sistema permite la participación de los distintos sectores: PDI, PAS y estudiantes. Esta estructura facilita el diálogo y el seguimiento de la calidad de las titulaciones desde distintas posiciones. Además, el hecho de que todos los sectores tengan voz y voto garantiza que haya equilibrio en el proceso de toma de decisiones.</p> <p>La oportunidad de contar con una oficina de Calidad a nivel de Facultad es un soporte imprescindible para crear una cultura de la calidad y tener una asistencia administrativa. Asimismo, esta creación prepara al Centro de cara a futuros procesos de acreditación institucional, como el AUDIT.</p>	<p>La Facultad requiere del apoyo constante del Vicerrectorado de Calidad para seguir contando con recursos administrativos. La escasez de los mismos en la Facultad provoca que una carga importante de los procesos recaiga sobre el PDI, provocando una sobrecarga de labores.</p> <p>El desarrollo y fortalecimiento de la Oficina de la Calidad a nivel de Facultad será clave para el funcionamiento de la calidad de las titulaciones, y el apoyo a las y los coordinadores de las titulaciones.</p> <p>La convocatoria periódica de reuniones de la Comisión, así como la participación de todos los sectores favorece el funcionamiento de la Comisión y la instauración de la cultura de la calidad en la Facultad.</p>
Organización y funcionamiento de la Comisión Académica	<p>El funcionamiento de la Comisión de Coordinación del Máster es muy dinámico y fluido. La comunicación entre los miembros de la comisión es continua, mediante mecanismos formales -reuniones con orden del día- y mediante mecanismos informales -grupo de correo electrónico- un tipo de comunicación mucho más rica y ágil que permite responder de forma rápida y coordinada a cualquier eventualidad que surja en el máster. En los</p>	<p>La comunicación y la confianza en el equipo que compone la Comisión de Coordinación del Máster favorece la comunicación fluida y permite una participación colectiva que</p>	<p>Se ha producido la renovación de la Comisión con la renovación de un miembro el curso 2020-2021 por jubilación de uno de sus miembros. Igualmente se favorece la comunicación en sentido amplio, no solo con la Comisión sino con el conjunto de profesorado del máster.</p> <p>Las reuniones formales cuentan en todo caso con un orden del día previo y se recogen los acuerdos en un acta que es enviada</p>

	<p>últimos tiempos con la situación de pandemia esto ha resultado fundamental.</p> <p>La composición de esta Comisión es estable y se mantiene prácticamente igual, exceptuando casos de jubilaciones, en su composición desde el inicio del Máster en el curso 2010-2011</p>	<p>permite resolver las cuestiones relevantes.</p> <p>Se da una buena comunicación y relaciones fluidas. La comisión es paritaria entre los dos departamentos para mantener el equilibrio en una titulación interdepartamental e interdisciplinar.</p>	<p>a los miembros de la comisión y guardada por la coordinación del máster.</p> <p>Mantenimiento de la dinámica de reuniones formales y contactos informales entre los coordinadores y la Comisión de Coordinación</p>
Personal académico	<p>Solvencia y reconocimiento de la plantilla del máster, consolidada y muy estabilizada a lo largo del tiempo, y con indicadores de calidad investigadora como el número de sexenios 22 contando exclusivamente al profesorado interno que se incrementan a 28 si se tiene en cuenta el profesorado no incluido en el ICMRA-1c.</p> <p>Amplia participación y liderazgo en Proyectos de Innovación docente con implicación de docentes y estudiantes lo que favorece sinergias colectivas y promueve dinámicas positivas de mejora docente que redundan directamente en los resultados de la docencia del máster.</p>	<p>Gran calidad y solvencia del profesorado que se vuelve un atractivo para la titulación, unido a la participación activa en programas de Innovación docente.</p>	<p>Mantener la dedicación de PDI permanente en la docencia del título e ir incorporando a profesorado más joven que garantice la continuidad de la calidad en la docencia del máster.</p>
Sistema de quejas y sugerencias	<p>El Sistema SQyR, a través del Formulario Web (Buzón), favorece que cualquier persona de la comunidad académica pueda hacer una solicitud de forma virtual, sin necesidad de acudir presencialmente al Centro.</p> <p>El Formulario Web se ha reformado durante el curso 2020/2021 siguiendo el modelo de la UCM, lo que facilita al usuario/a la presentación de solicitudes en la web.</p>	<p>El funcionamiento a través del sistema SQyR favorece el procesamiento de las solicitudes y su seguimiento. El formulario facilita que se tengan los datos de la persona solicitante y que pueda incluir documentos anexos.</p> <p>El sistema SQyR garantiza el anonimato de las personas</p>	<p>Fomentar la presentación de solicitudes a través del Buzón SQyR, con el objetivo de reducir la informalidad, ya que muchas solicitudes llegan por distintos órganos. De esta forma, se favorece un proceso pautado y se evitan duplicidades, además de garantizar el anonimato de quienes presentan la solicitud.</p>

	<p>El Formulario Web favorece el registro de las solicitudes, con datos de entrada, información de contacto de la persona solicitante y exposición de motivos.</p> <p>El Sistema SQyR cuenta con un procedimiento de gestión basado en la coordinación de las solicitudes presentadas, que favorece que cada solicitud se derive al órgano competente según su contenido, favoreciendo así el estudio detallado de las mismas y un modelo descentralizado de adopción de decisiones.</p> <p>El Sistema SQyR ha mejorado el control del proceso, gracias a la constitución de una Oficina de Calidad en el Centro, lo que ha permitido hacer seguimiento de las solicitudes, con fechas de apertura y cierre de la incidencia.</p>	<p>solicitantes, así como un procedimiento pautado para el análisis y resolución de la solicitud.</p> <p>La creación de una Oficina de Calidad es un soporte fundamental para el seguimiento de las solicitudes así como para archivar las mismas, de cara a su registro anual.</p>	
Indicadores de resultados	<p>El máster tiene en general una buena recepción y una demanda estable aunque puntualmente se haya visto afectada por la pandemia durante el curso 2020-2021.</p> <p>Los mecanismos de acompañamiento diseñados desde la coordinación del máster para la elaboración de los TFM permiten que sea posible en general completarlos en el curso aunque, sigue siendo habitual que el estudiantado opte por dejarse el TFM para el siguiente curso en un porcentaje significativo.</p>	<p>La organización de la estructura del máster y las dinámicas de acompañamiento al TFM parecen ser adecuadas para mejorar las tasas de rendimiento, eficiencia, éxito y graduación. También hay un elevada tasa de demanda que denota interés por la titulación.</p>	<p>Insistir en los mecanismos de coordinación, acompañamiento y docencia para garantizar los buenos resultados de los estudiantes así como la mejora general de indicadores.</p>
Programas de movilidad	No aplica		
Satisfacción de los diferentes colectivos	<p>Los niveles de satisfacción señalados por estudiantes, PDI y agente externo son muy elevados y en el caso del PDI la participación en el curso pasado ha sido significativamente elevada. También en el caso del PAS la satisfacción está por encima de la media. Estos indicadores son consistentes con comentarios recibidos a nivel cualitativo y con el efecto “boca-ojera” que sabemos que existe entre estudiantes y</p>	<p>Los resultados de las encuestas son muy positivos, pero poco significativos salvo en el caso del PDI al implicar porcentajes muy bajos de participación.</p>	<p>Promover la participación de todos los colectivos concernidos mediante la intervención de la coordinación y el profesorado del máster.</p>

	exestudiantes del máster que recomiendan la titulación a sus amigos/as que acaban recalando en el máster posteriormente.		
Inserción laboral	En general se percibe una mejora en cuanto a la satisfacción de los egresados con la titulación que sin embargo resulta poco significativa por el escaso número de personas (2, un 11,8%) que han respondido a la encuesta.	Se tiene información sobre la satisfacción de los egresados, pero no sobre inserción laboral.	Insistir a la UCM para que desarrolle mecanismos de seguimiento que permitan identificar la inserción laboral de los estudiantes.
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la Acreditación	Se han recogido las recomendaciones realizadas y se han aplicado a la mejora tanto en la cumplimentación de la Memoria de seguimiento como en la corrección los errores detectados en al web.	Se han seguido atentamente las recomendaciones para ajustar los resultados a los requerimientos establecidos.	Reforzar los aspectos positivos y corregir los negativos.

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

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.

Debilidades
La instauración de una cultura de la calidad en el Centro es un proceso que requiere tiempo, personal y recursos, medios que no siempre son suficientes.
La escasez de personal administrativo y el exceso de tareas que ha de realizar el PDI provoca que, en este último caso, la calidad se perciba como una carga.
La sucesión de mecanismos de evaluación (internos y de agencia externa) de la calidad provoca fatiga en la/os coordinadores de las titulaciones, quienes sin apoyo administrativo, perciben dichas labores redundantes y excesivamente burocráticas.
La falta de soporte técnico provoca la desactualización de las páginas web de las titulaciones, y conflictos con las/os coordinadores de las titulaciones, quienes demandan contar con apoyo para estas tareas.
El modelo de encuestas de satisfacción de los distintos sectores se muestra ineficiente, con un bajo número de respuestas.
No existe una subcomisión de doctorado (al igual que existe de grado y máster): su existencia y la participación de la coordinación de los programas podría redundar en un mejor conocimiento de los requerimientos de calidad de los programas de doctorado.

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

Se ha creado una Oficina de Calidad en la Facultad con el objetivo de fortalecer la cultura de la calidad en el centro, y como apoyo administrativo. Además, se requiere del apoyo y acompañamiento del Vicerrectorado de Calidad y de su Oficina de Calidad para poder garantizar dicho avance y descargar la actual sobrecarga en el PDI.

Dentro de estas labores de apoyo, se requiere de un equipo técnico que dé soporte a las titulaciones para la actualización de las páginas web.

La baja tasa de respuesta de las encuestas de satisfacción debe conllevar una reflexión a los actores involucrados en su elaboración, con el objetivo de incentivar su cumplimentación o, en su defecto, modificar el sistema.

La Facultad ha de estudiar la creación específica de una subcomisión de Doctorado, en el área de Calidad, replicando el modelo utilizado para las subcomisiones de Grado y Máster.

PLAN DE MEJORAS	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC	<ul style="list-style-type: none"> -Cultura de la Calidad -Páginas web -Espacio en el que se traten de forma específica cuestiones de calidad de Doctorado -Baja tasa de respuesta en encuestas de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> -Sobrecarga de tareas administrativas en el PDI -Ausencia de soporte técnico - Ausencia subcomisión de Calidad de Doctorado - No hay incentivos para rellenar las encuestas por parte de los distintos sectores 	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer administrativa el área de Calidad a nivel de Centro - Contar con apoyo técnico para la actualización de las webs - Crear una subcomisión de Calidad de Doctorado - Incentivar a los sectores para responder las encuestas, o bien a partir de encuestas más sencillas o con alguna modalidad que favorezca su respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de recursos administrativos dedicados a calidad a nivel de centro - Nº de recursos técnicos dedicados a la calidad a nivel de centro - Constitución de la subcomisión y nº de actores, temas y acuerdos adoptados - Nº de respuestas obtenidas 	Gerencia General, Vicerrectorado de Calidad, Decanato, Vicedecanato de Calidad, Vicedecanato de Investigación, Coordinación de las titulaciones.	-	En proceso
Organización y funcionamiento de la Comisión Académica	<ul style="list-style-type: none"> -Importante labor de coordinación en un máster interfacultativo Comisión de Coordinación Paritaria (compuesta por miembros de ambas facultades). -Ciertas tensiones con la Facultad de Ciencias de la Información en el curso 2020-2021 al impartir allí la docencia y que el 	<ul style="list-style-type: none"> -Dificultades de coordinación y reconocimiento interfacultativas -Sobre carga de trabajo -Cansancio de reuniones online 	<ul style="list-style-type: none"> -Mejorar los mecanismos de comunicación con ambas facultades, en particular CC. de la Información, dado que al no tener la gestión administrativa no acaba de reconocer el máster como propio. -Mejorar los encuentros que esperamos puedan ser presenciales 	<ul style="list-style-type: none"> -Solventar los problemas con el aula otorgada el curso pasado así como los elementos técnicos de la misma. 	- Ambos coordinadores del máster	Mayo/Septiembre 2021	Realizado.

	<p>proceso administrativo se lleve en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología .</p> <p>-la pandemia ha afectado a los encuentros habituales de la Comisión de Coordinación (fatiga pandémica)</p>						
Personal Académico	<p>-Faltan datos de Docencia</p> <p>-Se han enfrentado en los últimos años ciertos problemas derivados de las jubilaciones de parte del profesorado del máster, lo que está llevando a una paulatina renovación de los docentes del mismo.</p>	<p>-No se han aportado los datos de Docencia desde la UCM</p> <p>- El envejecimiento de la plantilla requiere una renovación paulatina de la misma</p>	<p>- Entrega de los datos de Docencia en tiempo y forma para su evaluación.</p> <p>- Establecimiento de mecanismos de mentoría y acompañamiento a los nuevos docentes por parte de los veteranos para garantizar un buen seguimiento de las materias y de la calidad docente</p>	<p>- Evaluaciones docentes</p> <p>- Establecimiento de procesos que promuevan el feedback del estudiantado sobre los practica docente.</p>	<p>-El profesorado en proceso de jubilación con la supervisión y seguimiento de la Comisión de Coordinación del Máster y los coordinadores.</p>	<p>Cursos 2019-2020, 2020-2021 y 2021-2022</p>	<p>En proceso</p>
Sistema de quejas y sugerencias	<p>Presentación de solicitudes por canales informales, lo que provoca confusión y duplicidades.</p>	<p>El desconocimiento del procedimiento SQyR, así como el uso de distintos canales a la misma vez (Vicerrectorado de</p>	<p>Canalizar todas las solicitudes a través del canal SQyR, de forma que se reconduzcan dichas solicitudes, cuando sean</p>	<p>Registro de las solicitudes presentadas en el sistema SQyR durante el curso, con etiquetas de</p>	<p>Para que la acción de mejora sea posible se requiere de que los distintos actores involucrados</p>	<p>Se trata de un trabajo continuo y constante.</p>	<p>En proceso.</p>

		Estudiantes, Vicedecanato de Estudiantes, etc.)	informales, al uso del Buzón SQyR.	entrada y salida, que permita llevar un control y seguimiento, y dar respuesta a todas las solicitudes presentadas.	favorezcan la canalización de solicitudes a través del sistema SQyR: Vicedecanato de Calidad, Oficina de Calidad, Comisión de Calidad, Vicedecanato de Estudiantes, Direcciones de Departamento, Coordinaciones de la Titulación		
Indicadores de resultados	-Efectos a largo plazo de la pandemia en los estudiantes (dificultades personales, de movilidad, “fatiga pandémica”). -Inadecuadas condiciones del aula, (no habilitada con cámara o audio y con un proyector en malas condiciones.	-Efectos de la pandemia en estudiantes y docentes -Malas condiciones del aula y los materiales técnicos que dificultaban el seguimiento de las clases semipresenciales	-Mejora de las condiciones pandémicas - Cambio de aula, sustitución del proyector e instalación de una cámara y micrófono.	-Esperable mejora en todos los indicadores de resultados	- Coordinadores del máster en contacto con el decanato de Ciencias de la Información	Mayo/septiembre 2021	En proceso (indicadores) Realizado (modificaciones en el aula)
Programas de movilidad	No aplica						
Satisfacción de los diferentes colectivos	-Escaso porcentaje de evaluación y poca implicación general con el proceso..	-Falta de percepción de la importancia de responder a las encuestas. -Multiplicación de encuestas de evaluación	-invitar e incentivar la participación explicando la importancia de las evaluaciones y animando a la participación	- Mejora en los porcentajes de respuesta	-Coordinación del máster y docentes del máster	Todo el curso	En proceso

		y confusión sobre las mismas -Sensación que se convierte en una tarea más a realizar					
Inserción laboral	-Si bien hay indicadores de satisfacción de egresados, no hay datos específicos de inserción laboral	- Dificultades para acceder a la población de egresados una vez abandonan la universidad. -Poco interés de los egresados por responder a las cuestiones planteadas por la UCM	- Invitar a participar y recordarlo antes de que abandonen sus estudios	-Mejora en los porcentajes de respuesta de satisfacción -Datos sobre inserción laboral de egresados	-Rectorado UCM	Todo el curso	No realizado
Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	-Falta incorporar un estudiante a la Comisión interna de calidad del Máster	- Las condiciones del curso pasado impidieron que se cumpliera en ese año	-Invitar a las/los estudiantes del máster a escoger una persona o elegirla por sorteo	Participación del/la estudiante en la Comisión de Calidad interna	Coordinación del máster	Mediados de Noviembre	En proceso
Modificación del plan de estudios	No aplica						