

# VICERRECTORADO DE CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
DE MADRID

OFICINA PARA LA CALIDAD

## **MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER EN COMUNICACIÓN SOCIAL CURSO 2015/16**

## CONTROL DOCUMENTAL

**ESTA PÁGINA ES PARA CONTROL INTERNO DEL VICERRECTORADO, NO INCLUIR EN LA MEMORIA**

<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>	Definitivo para el curso 2015-16
<b>DESTINATARIOS:</b>	-Vicerrectorado de Calidad. - Responsables del SGIC de las Comisiones de Calidad
<b>TÍTULO:</b>	Modelo de Memoria Anual de Seguimiento de los Títulos
<b>CÓDIGO DE REFERENCIA:</b>	-
<b>EDICIÓN:</b>	4.3
<b>FECHA DE EDICIÓN:</b>	01/12/2016
<b>FICHERO:</b>	
<b>HERRAMIENTAS DE EDICIÓN:</b>	Word – Office XP
<b>REALIZADO POR:</b>	Vicerrectorado de Calidad. Oficina para la Calidad de la UCM.
<b>REVISADO POR:</b>	
<b>RESUMEN:</b>	Resumen de la Guía de apoyo de la memoria anual de seguimiento del título

### CONTROL DE EDICIONES:

<b>EDICIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO A EDITAR O DE LA PARTE MODIFICADA</b>	<b>PARTES QUE CAMBIAN</b>	<b>FECHA DE EDICIÓN O CAMBIO</b>
4.3	Se incluyen las modificaciones del documento de la Guía de Apoyo para la elaboración de la memoria anual de seguimiento de los títulos curso 2015-16		01/12/2016

## Contenido

I.- INTRODUCCIÓN .....	4
II.- CRITERIOS .....	4
CRITERIO 1: LA FACULTAD PÚBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMUNICACIÓN SOCIAL .....	4
CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMUNICACIÓN SOCIAL.....	5
<b>SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO .....</b>	<b>5</b>
<b>SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO.....</b>	<b>11</b>
<b>SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.....</b>	<b>14</b>
<b>SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO. ....</b>	<b>22</b>
<b>SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....</b>	<b>24</b>
<b>SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO. ....</b>	<b>24</b>
<b>SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA PROPUESTAS INDICANDO EL ESTADO DE LAS MISMAS. ....</b>	<b>24</b>

## I.- INTRODUCCIÓN

Esta Memoria tiene su origen en lo señalado en el artículo 27 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.

El objetivo de esta Memoria Anual es que los responsables del seguimiento del Título en el Centro realicen un autodiagnóstico del desarrollo del Título, y que sus reflexiones permitan entender mejor los logros y las dificultades del mismo. Esta Memoria Anual forma parte de la primera etapa del Seguimiento del Título que culmina con la Acreditación, en caso favorable.

Para la elaboración de la Memoria se han tenido en cuenta las indicaciones de las distintas instituciones implicadas en la Calidad de la Educación Superior, destacando entre estas indicaciones las de disponer de mecanismos formales para el control y revisión de sus Títulos, que aseguren su relevancia y actualidad permanentes, permitiéndoles mantener la confianza de los estudiantes y de otros agentes implicados en la Educación Superior (criterio 1.2). De igual modo, se señala que las instituciones de Educación Superior deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades (criterio 1.6), y que publican información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y Títulos que ofrecen (criterio 1.7).

## II.- CRITERIOS

En el proceso de seguimiento se han establecido dos criterios que son objeto de análisis por la Comisión de Calidad del Título y/o Centro.

El primero de los criterios hace referencia a la **información pública del Título**. En este criterio se analiza la disponibilidad, accesibilidad y actualización de la información necesaria para satisfacer las demandas e intereses de los diferentes grupos que interactúan directa o indirectamente en el proceso formativo.

El segundo de los criterios que analiza la **información proveniente del Sistema de Garantía Interno de Calidad**, permite conocer el desarrollo del Título y los niveles de calidad alcanzados en el programa formativo. En este apartado se encuentra la información relacionada con el análisis de indicadores, información generada por el sistema interno de garantía de la calidad, acciones puestas en marcha por el Centro como consecuencia de los análisis realizados por el mismo, de las recomendaciones efectuadas en los informes de verificación, modificación y las realizadas como consecuencia de los informes de seguimiento internos de la UCM y externos (FUNDACIÓN MADRI+D).

### CRITERIO 1: LA FACULTAD PÚBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER EN COMUNICACIÓN SOCIAL

#### Aspectos a valorar:

1. La página Web del Centro ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible.

El enlace de la página Web que contiene esta información es el siguiente:

<http://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial>

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.

3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

## **CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO/MÁSTER EN XXXXXX**

### **Aspectos a valorar:**

#### **SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO**

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente respecto a la 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.

El organismo que tiene la máxima responsabilidad respecto a la calidad del Máster Universitario en Comunicación Social es la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información, aprobada por la Junta de Centro, órgano colegiado específicamente dedicado a garantizar la calidad de las titulaciones que se imparten en la Facultad de Ciencias de la Información.

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

- \* La Decana del Centro, que preside la Comisión, y es la responsable unipersonal de garantizar la calidad interna de las titulaciones impartidas en el mismo.
- \* Los Vicedecanos de Posgrado, Calidad y Ordenación Académica.
- \* Un responsable de cada una de las titulaciones del Centro.
- \* Dos representantes de alumnos en Junta de Facultad
- \* Un representante del Personal de Administración y Servicios miembro de la Junta de Facultad.

El nombramiento de los miembros de la Comisión se produjo en la sesión de Junta de Facultad de 27 de enero de 2010. Los miembros de la Comisión (curso 2014-15, después de los cambios habidos) son los que figuran en la siguiente tabla:

APELLIDOS Y NOMBRE	REPRESENTACIÓN
ALHAMA RIEGO, Antonio	Representante de Estudiantes
BERNETE GARCÍA, Francisco	Coordinador del Máster Universitario en Comunicación Social
BUSTAMANTE PÉREZ, Enrique	Coordinador del Programa de Doctorado en Comunicación Audiovisual y Publicidad
CANEL CRESPO, María José	Coordinadora del Máster Universitario en Comunicación de las Organizaciones
CASALS CARRO, María Jesús	Coordinadora del Máster Universitario en Investigación en Periodismo: discurso y comunicación
CASTAÑARES BURCIO, Wenceslao	Coordinador del Máster Universitario en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación
DADER GARCÍA, José Luis	Coordinador del Programa de Doctorado en Periodismo
GALÁN ROMERO, Fco. Javier	Agente externo. Profesor de la Universidad Carlos III de Madrid
GARCÍA GUARDIA, María Luisa	Coordinadora del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas
GARCÍA TOJAR, Luis	Coordinador del Máster Universitario en Estudios avanzados en Comunicación Política
MARTÍNEZ ÁLVAREZ, Ananda	PAS. Gerente de la Facultad de Ciencias de la Información
MÍNGUEZ ARRANZ, Norberto	Coordinador del Máster Universitario en Comunicación Audiovisual para la Era Digital
MORENO MANGADA, Eusebio	Secretario de la Facultad de Ciencias de la Información y de la Comisión de Calidad
PAZ REBOLLO, María Antonia	Coordinadora del Máster Universitario en Patrimonio Audiovisual. Historia, Recuperación y Gestión.
PÉREZ DE ARMIÑÁN, Carmen	Decana. Presidenta de la Comisión de Calidad.
POBLACIÓN BERNARDO, J. Ignacio	Vicedecano de Posgrado y Doctorado de la Facultad de Ciencias de la Información
REAL RODRÍGUEZ, Elena	Vicedecana de Planificación, Relaciones Internacionales e Institucionales de la Facultad de Ciencias de la Información
RODRÍGUEZ TRANCHE, Rafael	Coordinador del Grado en Comunicación Audiovisual
RUBIO MORAGA, Ángel Luis	Coordinador del Grado en Periodismo
SALGADO SANTAMARÍA, Carmen	Coordinadora del Máster Universitario en Periodismo Profesional Multimedia
VEGA RODRÍGUEZ, Pilar	Coordinadora del Máster Universitario en Escritura creativa

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

La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información es el órgano competente y responsable de la calidad del conjunto de grados y másteres oficiales impartidos en dicho centro y el órgano que garantiza el cumplimiento de los objetivos de calidad de todas y cada una de las titulaciones en el que participa.

### A) FUNCIONES

Esta Comisión tiene las siguientes funciones según su Reglamento de Funcionamiento aprobado en Junta de Facultad el 27 de enero de 2010:

- a) Elaborar un Sistema de Garantía Interna de la Calidad.
- b) Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- c) Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho Sistema.
- d) Proponer a la Junta de Facultad protocolos del Sistema.

- e) Proponer a la Junta de Facultad Manuales de Calidad Docente.
- f) Proponer a la Junta de Facultad las revisiones de los Manuales de Calidad Docente.
- g) Proponer la política de calidad de las titulaciones impartidas de acuerdo con las políticas de calidad de la Facultad y de la UCM.
- h) Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- i) Proponer a la Junta de Facultad los objetivos anuales en materia de calidad docente de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- j) Proponer a la Junta de Facultad iniciativas para asegurar y mejorar la calidad de la docencia.
- k) Proponer a la Junta de Facultad las acciones correctoras para la mejora de la calidad docente.
- l) Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- m) Estudiar los mecanismos de extinción de los títulos para su propuesta a la Junta de Facultad.
- n) Aquellas otras recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado Sistema y que de forma expresa se atribuyan a la Comisión.

## **B) FUNCIONAMIENTO**

En resumen, el funcionamiento y sistema de toma de decisiones se describen en los siguientes puntos del citado Reglamento:

### Sesiones

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información se reúne en sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. En sesiones ordinarias se reúne al menos dos veces por curso.
3. La Comisión de Calidad se reúne en sesiones extraordinarias por iniciativa del Presidente, cuando lo solicite un mínimo de un tercio del total de miembros de la misma, o a petición del Comité de Calidad de alguna de las titulaciones impartidas en la Facultad.
4. Por razones de urgencia, el Presidente, previo acuerdo de la Comisión de Calidad, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes.

### Convocatoria y orden del día

1. Los miembros de la Comisión de Calidad deben recibir la convocatoria, con el orden del día, con una antelación mínima de 48 horas, excepto en el supuesto de sesiones extraordinarias que será de 24 horas.
2. La convocatoria, junto al orden del día y la documentación correspondiente, se realiza por medios electrónicos, quedando los originales depositados en la secretaría respectiva a disposición de los miembros.
3. El orden del día se fija por el Presidente e incluye, necesariamente, aquellos puntos que

hayan sido solicitados por al menos un tercio de los miembros de la Comisión de Calidad. No puede ser objeto de deliberación, votación ni acuerdo, ningún asunto no incluido en el orden del día, salvo que el Presidente lo proponga al inicio de la sesión, y sea declarada la urgencia por el voto favorable de la mayoría de los miembros.

#### Desarrollo de las sesiones

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información queda válidamente constituida a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos, en primera convocatoria cuando concurran, 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 concurran, como mínimo un tercio de sus miembros, el Presidente y el Secretario.
2. La participación en las deliberaciones y votaciones es personal e indelegable.
3. Nadie puede ser interrumpido en el uso de la palabra, salvo por el Presidente.
4. Para proceder al debate, el Presidente abre un turno de intervenciones. A la vista de las peticiones de palabra se pueden fijar por el Presidente limitaciones de tiempo de su uso.
5. El cierre de la discusión lo acuerda el Presidente, previo aviso, una vez hayan intervenido los que han solicitado el uso de la palabra o hayan renunciado a la misma.
6. Una vez cerrada la discusión el Presidente presenta la propuesta o propuestas objeto de votación.
7. Los miembros de la Comisión de Calidad pueden ser llamados al orden cuando con interrupciones, o de cualquier otra forma, alteren el orden de las sesiones o cuando pretendan seguir haciendo uso de la palabra una vez que ésta les haya sido retirada. Después de haber sido llamado por tres veces al orden un miembro de la Comisión de Calidad en una misma Sesión, el Presidente podrá imponerle la prohibición de asistir al resto de la misma.

#### Cuestiones de orden

1. Se consideran cuestiones de orden, entre otras, la propuesta de aplazamiento de debate, las limitaciones en las intervenciones, la propuesta de suspensión o la propuesta de votación.
2. Las cuestiones de orden se deciden, en caso necesario, por votación a mano alzada.

### **C) DECISIONES**

#### Adopción de acuerdos

1. Los acuerdos se adoptan por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En este último caso la toma de decisiones requiere la mayoría simple de sus miembros. En caso de empate el Presidente goza de voto de calidad.
2. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada la misma por asentimiento si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.
3. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente, ningún miembro puede interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que

se está efectuando la votación.

4. No se puede votar ningún asunto que no figure expresamente en el orden del día, salvo que el Presidente lo proponga al inicio de la sesión, y sea declarada la urgencia del asunto por el voto favorable de la mayoría.

#### Actas

1. El Secretario levanta acta de cada sesión que celebra la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información, en la que se especifica necesariamente los asistentes, el orden del día de la reunión, las circunstancias del lugar y tiempo en que se ha celebrado, así como el contenido de los acuerdos adoptados.
2. En el acta figura el acuerdo o acuerdos adoptados. Asimismo, a solicitud de los respectivos miembros de la Comisión de Calidad, se hace constar el voto contrario al 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.
3. Los miembros que discrepen del acuerdo mayoritario podrán formular voto particular por escrito en el plazo de cuarenta y ocho horas, que se incorporará al texto aprobado. Los votos particulares se limitarán a exponer las razones de la discrepancia.
4. Cuando los miembros de la Comisión de Calidad voten en contra o se abstengan, quedan exentos de la responsabilidad que, en su caso, pueda derivarse de los acuerdos, siempre que exista constancia de su voto particular.
5. Las actas se aprueban 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.
6. Las actas se firman en la última página y al margen de cada una de las demás por el Secretario y son visadas por el Presidente. Las hojas se numeran correlativamente, a partir del número 1. Se archivan en la secretaría de la Comisión de Calidad bajo la responsabilidad del Secretario.
7. El Secretario remite una copia del Acta de cada sesión a todos los miembros de la Comisión de Calidad junto con la convocatoria de la siguiente sesión de la Comisión en la que haya de ser aprobada.
8. Cualquier miembro de la Comisión de Calidad que no esté de acuerdo con el contenido del Acta puede solicitar por escrito las modificaciones que considere oportunas. Quien haya actuado como Secretario en la sesión del Acta en cuestión puede rechazar motivadamente las modificaciones que se planteen, sin perjuicio del sometimiento a aprobación de las mismas.

#### Efectos de los acuerdos

1. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad tienen los efectos que le son propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente.
2. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad se elevan a la Junta de Facultad para su conocimiento y, en su caso, para su ratificación. Asimismo, se

comunican a los interesados para realizar los cambios y mejoras oportunas.

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

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

Esta Comisión se reúne a lo largo del curso académico con la periodicidad que determina su Reglamento, el cual también especifica el procedimiento de toma de las decisiones, así como sus efectos y consecuencias. En todo caso, suelen realizarse tres reuniones anuales (correspondiendo cada una a los tres periodos trimestrales de cada curso), sin perjuicio de que pueda convocarse con carácter extraordinario si las circunstancias los requiriesen. Las decisiones de la Comisión se adoptan por mayoría simple. En caso de empate el/la Presidente dispone de voto de calidad. Las medidas adoptadas se comunican a los implicados para realizar los cambios y mejoras oportunas y a la Junta de Facultad para su conocimiento y, en su caso, para su ratificación, si es necesaria.

Durante el curso 2015-2016 la Comisión de Calidad celebró 4 sesiones cuya fechas y resumen de sus contenidos son los siguientes:

#### **Sesión del 1 de febrero de 2016:**

La Comisión de Calidad aprueba los autoinformes de los cinco másteres de la Facultad que deben someterse al proceso de acreditación por la Fundación para el Conocimiento Madri+d. Son los siguientes:

- Máster en Escritura Creativa
- Máster Universitario en Periodismo Multimedia Profesional
- Máster de Estudios Avanzados en Comunicación Política
- Máster en Comunicación de las Organizaciones
- Máster de Patrimonio Audiovisual: Historia, Recuperación y Gestión

#### **Sesión del 16 de febrero de 2016:**

La Decana de la Facultad, en su calidad de Presidente de la Comisión de Calidad informa sobre la renovación de la acreditación de los dos másteres ya evaluados por la Fundación Madri+d; y sobre el proceso de renovación de la acreditación de otros cinco másteres de la Facultad durante el presente curso.

Los Coordinadores de las titulaciones presentan un breve informe sobre la marcha de cada titulación durante este curso.

#### **Sesión del 24 de mayo de 2016:**

La comisión aprueba las memorias de seguimiento anual de los tres Grados (Periodismo, Comunicación Audiovisual, Publicidad y Relaciones Públicas) y de los Másteres en

- Investigación en periodismo: discurso y comunicación
- Análisis sociocultural del conocimiento y la comunicación
- Comunicación Social
- Comunicación audiovisual para la era digital

## SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje.

### INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Primer curso de implantación/ acreditación	Segundo curso de implantación/ acreditación	Tercer curso implantación/ acreditación	Cuarto curso implantación/ acreditación
<b>ICM-1</b> Plazas de nuevo ingreso ofertadas	90	90		
<b>ICM2</b> Matrícula de nuevo ingreso	15	24		
<b>ICM-3</b> Porcentaje de cobertura	16,67	26,67		
<b>ICM-4</b> Tasa Rendimiento del título	91,51	93,67		
<b>ICM-5</b> Tasa Abandono del grado	--	---		
<b>ICM-6</b> Tasa de Abandono del máster	13,33			
<b>ICM-7</b> Tasa Eficiencia de los egresados	36,5			
<b>ICM-8</b> Tasa Graduación	84,0	90,91		
<b>IUCM-6</b> Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	19,15	13,33		
<b>IUCM-7</b> Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	2,13	6,67		

IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100	100		
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	8,0 (escala 0 a 10)	7,4 (escala 0 a 10)		
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,6 (escala 0 a 10)	8,7 (escala 0 a 10)		
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	3 (escala 1 a 5)	7,4 (escala 0 a 10)		

## 2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

### **Interpretación de ICM-1, ICM-2 e ICM-3**

Desde el curso 2012-2013 este Máster, como otros másteres oficiales de la Comunidad de Madrid, ha experimentado una disminución de la demanda. Los factores son estructurales y los mismos que afectan al conjunto de estas titulaciones. La información que proporcionan los alumnos permite identificar los siguientes:

- El fuerte aumento de los precios públicos de los Másteres oficiales en la Comunidad de Madrid.
- El aumento y la diversificación de la oferta de Másteres en la UCM y en otras Universidades.
- Un cambio en la normativa de acceso a los estudios de Doctorado en la UCM: los licenciados ya no tienen que cursar un mínimo de 60 créditos de Máster para acceder al Doctorado.

El número de matriculados de nuevo ingreso descendió hasta 15 en el curso 2014-2015, objeto de esta memoria. Pero remontó ya en el curso 2015-2016 probablemente debido a la bajada de los precios públicos en un 10% para estudiantes comunitarios. Aún así, se acusa la disminución de estudiantes latinoamericanos por la aplicación de la medida consistente en cobrarles la 1ª matrícula en cada asignatura como si fuera una 2ª matrícula.

### **Interpretación de ICM-4: Tasa Rendimiento del título**

La titulación obtiene una tasa de rendimiento de 93,67, ligeramente superior a la media de los másteres de la Facultad de Ciencias de la Información, que es un 91,75 (la media de la Facultad es de 89,95, si se incluyen los tres títulos de Grado además de los ocho títulos de Máster).

### **Interpretación de ICM-8: Tasa Graduación**

La titulación obtiene en el curso 2015-2016 una tasa de graduación de 90,91, siete puntos superior a la del curso 2014-2015. Se acerca con ello a la media de los másteres de la Facultad de Ciencias de la Información, que es del 91,37 (87,08, si se incluyen los tres títulos de Grado además de los ocho títulos de Máster).

En resumen, tanto en tasa de rendimiento como en tasa de graduación, el título se mantiene en valores semejantes a los del resto de titulaciones del mismo Centro.

### **Interpretación de IUCM-6, IUCM-7 e IUCM-8: Participación y evaluación docente**

En cuanto a tasa de participación y evaluaciones en el Programa Docencia los valores son notablemente inferiores. Ello se debe, probablemente, a que este Máster -de 120 créditos- acusó el fuerte aumento de los precios con una disminución de la matrícula mayor que los

másteres de 60 créditos y ello hizo temer que respondieran a la encuesta un número insuficiente de alumnos. No obstante, la Coordinación del Máster está impulsando la participación del profesorado en el programa Docencia, así como en las encuestas de satisfacción con la titulación.

#### **Interpretación de IUCM – 13: Satisfacción del alumnado con la titulación**

Los datos que proporciona la encuesta realizada a los alumnos son los siguientes: Satisfacción con la titulación: 7,4. (Media) Valoraciones de 0 a 10. Esa puntuación es mayor entre los estudiantes que proceden de fuera de Madrid (otros lugares de España y otros países), que son quienes pueden comparar con la satisfacción obtenida en universidades extranjeras y de otras comunidades autónomas españolas.

De los 17 alumnos que responden la encuesta no existe ninguno que se muestre “decepcionado con la UCM”; un 18% se dice “comprometido” y un 82% se muestra “neutro”.

#### **Interpretación de IUCM – 14: Satisfacción del profesorado con la titulación**

El profesorado ha señalado con una media de 6,5, en la escala de 0 a 10, su satisfacción con la UCM. Esa puntuación es mayor cuanto más avanzada la edad de quienes responden: alcanzan una media de 6,9 quienes se encuentran entre 55 y 65 años. Han respondido a la encuesta 11 profesores del Máster Universitario en Comunicación Social. Su satisfacción con la titulación alcanza una media de 8,7 en la misma escala. Esta media llega a 9 en el colectivo de Profesores Titulares de Universidad y a 10 en el colectivo de Catedráticos de Universidad.

#### **Interpretación de IUCM – 15: Satisfacción del PAS del Centro**

Un 7,4% del PAS del Centro se muestra satisfecho con su trabajo, por encima del conjunto de la UCM (6,3%). Esa diferencia es aún mayor entre el PAS funcionario quienes trabajan a tiempo completo; y no existe una diferencia apreciable en el caso del personal interino y quienes trabajan a tiempo parcial.

#### **Interpretación global de los indicadores procedentes:**

- En el curso 2015-2016 el Máster Universitario en Comunicación Social obtuvo puntuaciones semejantes a las de otros Másteres de la misma Facultad en aquellos indicadores donde más puede intervenir el Centro, la Comisión Coordinadora y el profesorado del Máster: tasa de rendimiento, tasa de graduación, tasa de éxito del título, tasa de satisfacción del alumnado y del profesorado.
- Obtuvo puntuaciones coincidentes o ligeramente más negativas con el promedio de la Universidad donde se imparte en aquellos indicadores que:
  - o bien dependen del juicio de los estudiantes y profesores acerca de las encuestas de satisfacción y su voluntad de cumplimentarlas mientras no sean obligatorias: tasas de participación y de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente
  - o bien dependen de factores estructurales (p. e. empleabilidad, cambios de residencia, disminución de los recursos económicos) y donde no podemos aplicar medidas correctoras que estén a nuestro alcance: la tasa de abandono y la de movilidad de los graduados. Entre los factores estructurales, creemos que tiene un peso importante la subida de las tasas implantada en la Comunidad de Madrid en 2013, probablemente muy superior a la media de las Comunidades Autónomas. Esa tasa ha descendido en un 10% para estudiantes que proceden del EEES, pero

ha aumentado para los estudiantes que proceden de otros países, lo que está incidiendo en una disminución de matriculados latinoamericanos.

### **SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.**

En este subcriterio se procede a analizar el estado de la implantación y resultados de los procedimientos contemplados para el despliegue del Sistema de Garantía Interno de Calidad que son los siguientes, debiendo consignarse en cualquier caso el estado de implantación (Implantado, en Vías de Implantación o No Implantado):

3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente. **Implantado**

3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título. **Implantado**

3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas. **No procede por no ser un máster profesional**

3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad. **En vías de implantación.**

3.5.- 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). **Implantado**

3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida. **En vías de implantación.**

3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones. **Implantado**

3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

### **COMISIÓN COORDINADORA DEL TÍTULO**

Desde que comenzó a impartirse el Máster, y hasta el momento está funcionando la Comisión Coordinadora del Título, cuya composición está publicada en la web del Máster: <https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/responsabilidad>

#### **Coordinación horizontal**

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

Analizar la experiencia docente del curso anterior.

Revisar las fichas de asignaturas que se encuentran en la web, con especial atención a los temarios y a las competencias. Los coordinadores del módulo indican si observan solapamientos de contenidos entre las asignaturas del mismo módulo.

Analizar la información proporcionada por los alumnos de cada módulo acerca de: la web del máster, el contenido de las asignaturas, sus objetivos, la actividades docentes y la magnitud del trabajo del alumnado.

El coordinador del Trabajo Final de Máster (quien, por normativa de la UCM, es el Coordinador del Máster) organiza la asignación de directores, planifica e informa a los

estudiantes de las fechas de entrega y defensa de los trabajos y organiza los Tribunales que juzgan la memoria presentada y su exposición oral.

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

La Comisión de Coordinación del Máster Universitario en Comunicación Social celebró dos reuniones durante el curso 2015-16. A continuación se resume lo tratado en cada una de estas sesiones:

#### **Sesión del 16 de diciembre de 2015:**

El Coordinador informó sobre la renovación de la acreditación: en ese momento existía ya un informe provisional favorable a la renovación con algunas sugerencias relativas, principalmente, al seguimiento de los egresados, recogida de información de empleadores, reforzamiento del PAS y mejora de instalaciones de la Facultad. Así mismo, informó sobre las encuestas de satisfacción con la titulación y de docencia; y sobre las matrículas para 2015/16 (30 nuevos matriculados, lo que suponía un incremento del 100% respecto al curso anterior).

En la misma sesión, la Comisión Coordinadora aprobó:

- \* Cerrar en el segundo cuatrimestre del curso 2015/16 las asignaturas optativas con menos de tres alumnos matriculados y reubicar a los estudiantes de esas asignaturas en otras optativas de la misma materia.

- \* Mantener en el curso 2016/17 las mismas asignaturas programadas en el curso 2015/16, tomando en cuenta el número de estudiantes que cursarían su 2º año de máster en 2016/17.

#### **Sesión del 19 de abril de 2016**

El Coordinador informó nuevamente sobre la renovación de la acreditación: La Fundación Madri+d aprobó la renovación del Máster con un informe final muy positivo. Se encuentra accesible en <http://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/memorias-de-seguimiento>

También se informa:

- \* Sobre las encuestas: a) satisfacción con la titulación, b) docencia

- \* Sobre las preinscripciones para 2016/17: en el primer plazo hay 12 preinscritos y admitidos.

- \* Sobre la jornada de presentación de todos los másteres de la UCM organizada por el Rectorado: el día 21 de abril este Máster se presenta en la Facultad de Derecho a las 16:30h. junto con los demás másteres de la Facultad de CC. Información.

En esta misma sesión se aprueba por unanimidad:

- \* la programación docente para el curso 2016/17

- \* las asignaturas del Máster en Comunicación Social que pide incorporar a su plan de estudios el Máster de Estudios Interculturales Europeos. La Decana de CC. Información comunicó su autorización por escrito una vez lo aprobó la Junta de esta Facultad.

#### **Coordinación vertical**

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

El modelo de coordinación docente contemplado en la Memoria de verificación no ha necesitado ningún reajuste a la vista de los resultados obtenidos

### 3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.

Entre las fortalezas que se describen en el subcriterio 6, se señala a la calidad, experiencia y trayectoria investigadora del profesorado. El Máster cuenta con una amplia plantilla de profesores de reconocido prestigio. En la docencia del Máster participan 54 profesores de la UCM. El 100% tienen el grado de Doctor y el 81,12% de los créditos es impartido por profesores con vinculación permanente con la Universidad. El alumnado dispone de un equipo docente numeroso y con formaciones muy diversas – uno de los grandes activos de esta titulación– en el contexto de planificación y coordinación de la docencia cuyos mecanismos funcionan muy eficientemente, como ya se ha explicado.

La mayoría de los profesores del Máster son expertos en las materias que imparten y destacan por su experiencia investigadora y docente, incluida la dirección de tesis doctorales. Los 54 profesores que imparten clase en el Máster suman 79 sexenios de investigación.

Un 16,67% de los profesores son Catedráticos de Universidad y un 66,67% son profesores permanentes de otras categorías (Eméritos, Titulares de Universidad y Contratados Doctores). En la web del Máster puede consultarse la ficha de cada profesor, como evidencia de que cuentan con un perfil académico adecuado para la/s asignatura/s que imparten.

Existe un alto grado de acuerdo entre el profesorado en que “su formación académica tiene relación con la/s asignatura/s que imparte”. En las encuestas de satisfacción del último curso asignan a este ítem una puntuación media de 9,5 sobre 10.

Su “satisfacción con la actividad docente desarrollada” pasó de una puntuación media de 8,30 sobre 10 en los cursos 2010-2011 y 2011-2012 a una media de 8,7 sobre 10 en el curso 2015-2016.

La naturaleza pluridisciplinar del Máster permite incorporar profesores de diversas Facultades y Departamentos de la UCM. La mayoría procede de la Facultad de Ciencias de la Información, pero también contamos con docentes que vienen a impartir sus clases a esta Facultad, provenientes de otros Centros:

Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

Facultad de CC. Económicas y Empresariales

Facultad de Psicología

Faculta de Bellas Artes

Facultad de Filosofía

## Facultad de Matemáticas

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

Además de otras fortalezas, que se relacionan en el subcriterio 6, disponemos de una herramienta propia de este Máster (encuestas internas) para el seguimiento de la docencia y la repercusión de este conocimiento en la mejora de la calidad.

Con las encuestas propias del Máster nos aseguramos de que la implantación del plan de estudios se corresponde con lo establecido en la memoria verificada y las actividades formativas empleadas en las diferentes asignaturas facilitan la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes. Los datos que obtenemos cada cuatrimestre confirman, por ahora, que el tamaño de grupo es adecuado a las actividades formativas desarrolladas dentro de las distintas asignaturas y facilita la consecución de los resultados de aprendizaje previstos.

En las guías docentes se indica la metodología empleada para la asignatura, con el repertorio de actividades presenciales y no presenciales que los profesores han programado.

Por un lado, se comprueba que las actividades programadas en cada asignatura son coherentes con lo anunciado en la memoria verificada.

Por otro lado, en las reuniones mantenidas con los estudiantes una vez iniciado el curso, se les pide que observen el cumplimiento de las actividades anunciadas en las guías.

Es muy alta la proporción de aprobados en relación a los presentados. Y, también la proporción de estudiantes que obtienen una calificación de “notable” y “sobresaliente”, con las pruebas que los profesores evalúan, principalmente trabajos individuales y grupales. En estos trabajos –y en ocasiones exámenes– se refleja el grado de comprensión de los contenidos y de adquisición de las competencias específicas que cubre la asignatura.

Dado que se trata de una docencia presencial, la asistencia a clase es obligatoria y considerada por los profesores en la evaluación final.

Se están aplicando correctamente las normativas de permanencia establecidas en la memoria, así como el sistema de transferencia y reconocimiento de créditos. En ambos casos, siguiendo las normas de la UCM.

*En resumen, la organización y el desarrollo de la docencia son correctos; se han impartido los contenidos recogidos en la memoria; se han respetado los criterios de admisión, así como las normas sobre permanencia de estudiantes y sobre transferencia y reconocimiento de créditos.*

### 3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.

## **NO PROCEDE por no ser un Máster profesional**

### 3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

La coordinación del Máster promueve la movilidad de profesores y alumnos desde sus inicios, si bien las circunstancias económicas están constituyendo un serio handicap

para su materialización. Los indicadores de la tasa de movilidad de la UCM apuntan a la existencia de un problema general, no de titulaciones específicas.

Recibimos profesores de otras universidades españolas y de universidades y centros de postgrado extranjeros, aún cuando se ha suprimido la convocatoria de ayudas a la movilidad de profesores para másteres oficiales.

#### **Movilidad saliente.**

Cada año académico, algunos profesores del Máster impartieron seminarios en Centros universitarios de fuera de España: en el curso 2015/16 impartieron docencia en otras Universidades los siguientes profesores:

#### **Liisa Hänninen y Patricia Núñez:**

- Erasmus Universidad de Helsinki y Lahti-Palmenia, Centro de formación continuada, prof. Hänninen y Núñez, 23-29 de enero 2016
- Proyecto Erasmus +, Universidad de Aalborg, 30 de mayo-3 de junio de 2016 (este aún pendiente, pero confirmado)

#### **M<sup>a</sup> de los Desamparados Guerra Gómez:**

- Université Paris-Est Cretéil Val de Marne (UPEC). Departament de Communication politique et publique. Paris, France. 22 al 24 de febrero de 2016.
- Uniwersytet 1m. Adama Mickiewicza. Institut Filologii Romanskiej (Wydział Neofilologii) - Poznan, Polonia. 2 al 5 de abril de 2016.

#### **Antón Alvarez Ruiz:**

- Universidad Americana de Managua (UAM), Facultad de Diseño y Comunicación Visual. Managua, Nicaragua (del 1 al 15 de diciembre de 2015)
- Universidad Argentina de la Empresa (UADE), Facultad de Comunicación. Buenos Aires, Argentina (28 de marzo al 5 de abril de 2016)

#### **Omar de León:**

Seminario en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) de Buenos Aires, Argentina, del 19 al 21 de octubre de 2015.

#### **Fco. Javier Montero:**

*Centro: National Taiwan University of Science and Technology (Taiwan TECH).  
Localidad: Taipei; País: Taiwan; Año: 2015; Duración: 9 días (Noviembre 20-28)*

#### **José Andrés Fernández Cornejo:**

"Centre for Gender Research, Advocacy and Documentation" (CEGRAD), University of Cape Coast, Cape Coast, Ghana, 9-26 octubre de 2015 (dos semanas)

#### **Pablo Sapag:**

- Del 8 al 12 de Noviembre de 2015. Facultad de Filosofía y Humanidades Centro de Estudios Árabes Universidad de Chile. Santiago, Chile
- Del 1 al 3 de febrero de 2016. Media, Film and Music School. University of Sussex. Brighton Reino Unido
- Del 22 al 25 de agosto de 2016. Facultad de Filosofía y Humanidades Centro de Estudios Árabes Universidad de Chile. Santiago, Chile.

### **Isabel María Martín Sánchez**

Universidade Católica Portuguesa de Porto (Portugal), del 7 al 9 de septiembre de 2016.

### **Francisco Javier Malagón:**

- Universidad Pablo de Olavide, Sevilla (España). **Diploma** de Especialización “Prácticas e implementación de los derechos y políticas de infancia en el ámbito local (Ciudades Amigas de la infancia)”. Asignatura: El reconocimiento de Ciudades Amigas de la Infancia y buenas prácticas en España de 2 créditos ECTS.

Marzo de 2016.

- Universidad Pablo de Olavide, Sevilla (España). Máster en “Formación en derechos y políticas de infancia en el ámbito local (Ciudades Amigas de la Infancia)”, Asignatura: El reconocimiento de Ciudades Amigas de la Infancia y buenas prácticas en España de 2 créditos ECTS. Marzo de 2016.

### **Juan Antonio Gaitán**

- Universidad de Murcia (UM), Facultad de Comunicación y Documentación. Murcia. 26 y 27 de enero de 2016.

### **Movilidad de estudiantes.**

En torno al 70 % de los estudiantes proceden de otros países, lo que refleja un alto grado de internacionalización.

Respecto a los procedentes de universidades españolas compartimos el criterio del EEES de la conveniencia de que estudien una parte del Máster en otro lugar, donde haya una titulación universitaria con contenidos y competencias similares.

La subcomisión de movilidad y acuerdos interuniversitarios mantiene conversaciones con responsables de Centros extranjeros, pero nos encontramos con dificultades de dos tipos:

a) Presupuestarias: no parece haber los suficientes recursos económicos para que cada año pueda desplazarse un grupo de alumnos.

b) De calendario: la convocatoria sale con tal antelación que debe tramitarse todo el proceso durante el año precedente al de la movilidad, lo que no permite participar a los estudiantes del primer año de Máster. El segundo año, los alumnos esperan seguir las asignaturas que son específicas del itinerario que eligen en el Máster en Comunicación Social, así como avanzar el desarrollo del Trabajo Fin de Máster.

No obstante, la voluntad de la Comisión Coordinadora del Máster es trabajar para que algunos alumnos aprovechen alguna de las becas y convenios existentes para cursar fuera de España una titulación que ofrezca contenidos de su interés y, al tiempo, convalidables por los de este Máster.

3.5.- 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).

### **Satisfacción del alumnado con la titulación**

Los datos que proporciona la encuesta realizada a los alumnos son los siguientes:

Satisfacción con la titulación: 7,4. (Media) Valoraciones de 0 a 10.

Se mantiene en el mismo nivel que en los cursos anteriores.

### **Satisfacción del profesorado con la titulación**

Han respondido a la encuesta 11 profesores del Máster Universitario en Comunicación Social. Su satisfacción con la titulación alcanza una media de 8,7 en la misma escala. Parecida a la del curso anterior (8,6).

#### **Satisfacción del PAS del Centro**

Un 7,4% del PAS del Centro se muestra satisfecho con su trabajo, por encima del conjunto de la UCM (6,3%). Esa diferencia es aún mayor entre el PAS funcionario quienes trabajan a tiempo completo; y no existe una diferencia apreciable en el caso del personal interino y quienes trabajan a tiempo parcial.

#### 3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.

La dispersión geográfica y las diferencias entre las carreras profesionales de los egresados dificultan hacer un análisis exhaustivo de la inserción laboral. No obstante, la Universidad Complutense, tratando de salvar esas dificultades, está llevando a cabo las primeras encuestas de inserción laboral a los egresados del Máster.

#### 3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.

En la memoria de verificación del título (apartado 9, epígrafe 9.2.3) se especifica que la Comisión de Calidad actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las solicitudes, reclamaciones, sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del título, sin restricción alguna, podrá dirigirse a la Comisión a título individual o colectivo.

Se especifica igualmente el procedimiento de actuación en caso de reclamaciones.

Hasta la fecha no se han producido quejas o reclamaciones y, por tanto, la Comisión de Calidad no ha tenido que poner en marcha el procedimiento de actuación previsto. El hecho de que no se hayan producido quejas sobre el funcionamiento del Máster (plan de estudios, recursos humanos, recursos materiales y servicios, objetivos, actividades, evaluaciones, relaciones profesores-alumnos, etc.), representa un dato satisfactorio para la Comisión Coordinadora del Máster.

En algunas ocasiones se hacen llegar sugerencias a la Coordinación del Máster mediante correo electrónico, que suele atenderse con la mayor rapidez posible, y mediante la conversación presencial con el Coordinador y los profesores. También la Coordinación del Máster mantiene un cauce de comunicación abierto con los representantes elegidos por el alumnado. Normalmente estos contactos están referidos a las asistencias a clase de quienes necesitan compatibilizar trabajo y estudios.

#### **Procedimiento de actuación:**

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la queja, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad del Centro. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se publicarán en la página web del Centro impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar de la Comisión

- de Calidad dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.
2. La Comisión de Calidad del Centro efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, la Comisión de Calidad del Centro dispondrá de un registro propio, no integrado en el sistema general de registros de la Universidad Complutense. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.
  3. La Comisión de Calidad del Centro no admitirá las reclamaciones y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.
  4. La Comisión de Calidad del Centro no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.
  5. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
  6. Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.
  7. En todo caso resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

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

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

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación. La Comisión de Calidad del Centro utiliza dicha información y análisis en sus informes y propuestas de revisión y mejora en el plan de estudios.

#### **SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.**

4.1.- 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 ANECA, para la mejora de la propuesta realizada.

No procede.

4.2.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título.

La Comisión de Calidad de las titulaciones de la UCM valora si en la página Web del Centro se ofrece información sobre el Título que considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante. La información ofrecida en la web cumple con estas características. Se trasladó toda la información del anterior sitio web al actual, ubicado en el servidor de la UCM. Con ello se mejoró visiblemente la imagen del Máster como un Máster Oficial de la UCM.

Se valoró positivamente por parte de la Comisión que “la estructura de la web permite un fácil acceso a la información puesta a disposición” y que “esta información está actualizada”.

Las recomendaciones de la Comisión fueron las siguientes:

- incluir la relación nominal de los componentes de la Comisión de Coordinación del Master. Se ha realizado
- incluir los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad. Se ha realizado
- analizar cualitativamente la totalidad de los indicadores. Se ha realizado
- realizar un análisis correlacionado, causal y evolutivo. Se ha realizado
- realizar una reflexión sobre la efectividad del modelo de coordinación. Se ha realizado y nos parece que sigue siendo efectivo.
- indicar las reuniones, toma de decisiones y mejoras planteadas. Se ha realizado.
- realizar el análisis de los datos del programa Docencia. No disponemos de los datos del último curso.
- ampliar el análisis de la movilidad del profesorado y justificar la fase de implantación de la movilidad de estudiantes. Se ha realizado en este informe. Para fomentar la movilidad de los estudiantes, sometemos nuevamente a las administraciones universitarias la siguiente consideración: “para que esa movilidad alcance una masa crítica suficiente, parece conveniente que se revisen los cauces actualmente existentes y el volumen de la oferta a disposición de los alumnos de los Másteres; porque resultan, a todas luces, insuficientes”.
- realizar un análisis de los ítems de las encuestas de satisfacción tanto del profesorado, estudiante y PAS. Se ha realizado en el subcriterio 2.
- analizar por qué no se han recibido ninguna reclamación o sugerencia. Se ha indicado que probablemente se debe a que existe un contacto muy fluido entre Coordinador, profesores y estudiantes y se celebran reuniones periódicamente, donde se toma nota de las sugerencias.
- enumerar y hacer un análisis causal de las debilidades. Se realiza nuevamente en este informe, sin cambios importantes respecto al anterior; y en el entendimiento

de que las debilidades fundamentales no pueden subsanarse en el ámbito del propio Centro.

4.3.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM, para la mejora del Título.

4.4.- Se ha realizado el plan de mejora planteada en la Memoria de Seguimiento del curso anterior.

Las acciones que están al alcance de la Coordinación del Título o al alcance de la Facultad ya se están desarrollando. Pero hay una parte de medidas de mejora que requeriría una ampliación de los recursos asignados a los Centros o no son competencia de los Centros.

La Coordinación del Título continúa trabajando en la ejecución de las siguientes medidas de mejora:

- El mantenimiento de las principales fortalezas descritas en el subcriterio 6
- El fomento del uso por parte del profesorado del Campus Virtual.
- El fomento de la participación del profesorado en el programa Docencia y en las encuestas de satisfacción del PDI. Se seguirán realizando acciones que incrementen la participación. Hemos promovido la participación de estudiantes y profesores en las encuestas de satisfacción mediante escritos y peticiones en las reuniones que mantenidas con ellos.
- La revisión de las guías docentes de las asignaturas que se ofrecen, con especial atención a los solapamientos de contenidos entre asignaturas diferentes, para proceder al ajuste de los temarios.
- Ampliar el número de Convenios entre la UCM y entidades donde los alumnos puedan desarrollar una parte del Trabajo Fin de Máster.

4.5 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 Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título.

la Fundación Madri+d para la renovación de la acreditación emitió un informe FAVORABLE cuyas recomendaciones son las siguientes:

- 1.- Se sugiere ajustar la dedicación del PAS para reducir la carga de trabajo del coordinador.
- 2.- Se requiere analizar y en su caso tomar medidas para mejorar las instalaciones (como espacios de trabajo en común y puntos de conexión a la red eléctrica).
- 3.- Se recomienda analizar los motivos del bajo nivel de satisfacción del PAS y, en su caso, tomar medidas.
- 4.- Se requiere establecer procedimientos para obtener información de la satisfacción de los egresados y empleadores y de información institucional sobre la inserción laboral.

La Comisión de Coordinación del Título entiende que las medidas que habría que aplicar para atender estas recomendaciones y requerimientos no están al alcance de los órganos de la titulación y su profesorado.

## SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado.

### 5.1.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones sustanciales realizadas.

No se realizaron modificaciones sustanciales.

### 5.2.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones no sustanciales realizadas.

No se realizaron modificaciones sustanciales.

## SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

**El carácter interdisciplinar de contenidos, profesores y estudiantes.** Desde sus comienzos, se diseñó una titulación de postgrado que tuviera un marcado carácter interdisciplinar en torno a los conocimientos sobre la comunicación social. Los alumnos también proceden de campos diferentes (Comunicación, Sociología, Filología, etc.), lo cual se corresponde con el propósito de ofrecer una formación comunicativa que tenga aplicación transversal en la mayoría de las actividades sociológicas y humanísticas.

**La calidad, experiencia y trayectoria investigadora del profesorado.** La mayoría de los profesores del Máster son excelentes y suelen mostrarse muy interesados en seguir trabajando en esta titulación. Son especialistas en su materia y muchos de ellos cuentan con una larga experiencia docente.

**La atención personalizada.** Mantenemos una entrevista personal con cada uno de los estudiantes. Siempre que es posible, procuramos llevarla a cabo antes de que formalicen su matrícula. En esa entrevista se verifican los méritos que son evaluables; y se amplía la información con datos que no se reflejan en las certificaciones expedidas por las universidades de procedencia y otras instituciones. Concretamente, la entrevista se centra en las expectativas, intereses académicos y profesionales inmediatos y a más largo plazo; experiencia laboral, otros estudios no reglados o conocimientos relevantes. Se aprovecha la entrevista para facilitar información personalizada.

**El apoyo y la orientación a los estudiantes.** El apoyo administrativo que ofrece la Coordinación del Título complementa el trabajo que lleva a cabo el PAS del Centro y del Rectorado. Proporciona asesoramiento y ayuda para formalizar la matrícula; y, en caso necesario, acompañamientos a la Secretaría de Alumnos del Centro. La Coordinación del Título mantiene activo el sistema de información y de interacción (web, e-mail, atención telefónica y presencial). Atendemos a los estudiantes en las dependencias de la Sección de Comunicación (Sociología IV) de la Facultad de Ciencias de la Información, 3º planta, seminario 314. Además del apoyo y la orientación académica se contribuye a la inserción del alumno. Se les facilita la relación con otros compañeros, lo cual les permite, entre otras cosas, incorporarse a las redes que ellos mismos han creado y mantienen.

**La convergencia de estudiantes de países diversos.** Convergen en este Máster los graduados de universidades españolas con los estudiantes de otros países europeos, asiáticos, africanos y, sobre todo, latinoamericanos. Esta convergencia de alumnos de

diversas procedencias, generalmente, está siendo valorada de forma positiva tanto por los profesores del Máster como por los propios estudiantes.

**La organización de actividades extracurriculares para los alumnos.** Cada año se organizan actividades con las que se atiende principalmente a estos dos objetivos:

- a) proporcionar a nuestros estudiantes conocimientos complementarios, que le sean de utilidad para la elaboración de su Trabajo Fin de Máster. La actividad de carácter permanente más importante son los seminarios impartidos por los profesores visitantes.
- b) facilitar conocimientos sobre cuestiones actuales. Se trata principalmente de seminarios, debates o mesas redondas, donde se relaciona la comunicación pública con el cambio social, el desarrollo, la cooperación internacional, etc.

**La duración y carga académica.** La carga académica (120 créditos) y la duración de este Máster (dos años) representan una fortaleza por varias razones. Entre ellas, las siguientes:

- Porque tiene los créditos que le hacen homologable a las titulaciones del mismo nivel de casi todos los países europeos y americanos. En la medida en que se den circunstancias favorables (acuerdos interuniversitarios, becas y ayudas, etc.), los 120 créditos de esta titulación facilita la movilidad en ambos sentidos de los estudiantes por el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Porque, además, 48 de los 120 créditos, corresponden itinerarios formativos diferenciados. Es posible ofrecer estos itinerarios o especialidades porque contamos con profesores que abordan la comunicación con enfoques académicos distintos.

**La calidad de los Trabajos Fin de Máster.** Lo cual demuestra una dedicación apropiada por parte de los estudiantes y de los profesores que les tutorizan y mantienen alto el nivel de exigencia, dentro del tiempo disponible.

#### **SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.**

7.1.- 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. Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar

	<b>Puntos débiles</b>	<b>Causas</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Responsable de su ejecución</b>	<b>Fecha de realización</b>	<b>Realizado/ En Proceso/ No realizado</b>
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>	<b>Carencia de personal dedicado a la gestión</b>	carencia de PAS específicamente asignado a las tareas administrativas del título	Temporalmente se sule con sobrecarga de trabajo para los coordinadores. Se requiere una gestión administrativa profesional y suficiente	La Universidad		No realizado
<b>Indicadores de resultado</b>	<b>Baja tasa de participación en programa evaluación docente</b>	Disminución del número de alumnos	Fomentar la participación del profesorado en el programa Docencia recordando su importancia para el Máster	Comisión Coordinadora del Título y Comisión de Calidad y Junta del Centro	En las sesiones de la Comisión Coordinadora y la Comisión de Calidad	Realizado
<b>Sistemas para la mejora de la calidad del título</b>						
<b>Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación y seguimiento</b>	Dedicación y satisfacción del PAS  Sin información sobre la satisfacción de egresados y empleadores	Insuficiente personal. Sobrecarga de trabajo del Coordinador  Aún no implementado un sistema de recogida de información	Ajustar la dedicación del PAS para reducir la carga de trabajo del coordinador.  Establecer procedimientos para obtener información de la satisfacción de los egresados y empleadores y de información institucional sobre la inserción laboral	La Universidad		No realizado
<b>Modificación del plan de estudios</b>						

\*Esta tabla es de mínimos. Aquellos Títulos que tengan recogido en memorias anteriores los puntos débiles en tablas deberán continuar con la que ellos hubiesen elaborado.

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE CENTRO EL DÍA