



VICERRECTORADO DE CALIDAD

<b>RUCT</b>	<b>MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO</b>
4312447	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS

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

<b>Créditos</b>	<b>Doble grado/máster</b>	<b>Curso de implantación</b>	<b>Prácticas externas</b>	<b>Programas de movilidad</b>
60		2010-11		

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
	2024		

CURSO 2024-25  
OFICINA PARA LA CALIDAD

## INDICE

<a href="#">INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO</a> .....	3
<a href="#">ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER</a> .....	3
<a href="#">1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO</a> .....	3
<a href="#">2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO</a> .....	3
<a href="#">3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO</a> .....	3
<a href="#">4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</a> .....	4
<a href="#">5. INDICADORES DE RESULTADO</a> .....	4
<a href="#">6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN</a> .....	6
<a href="#">7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</a> .....	6
<a href="#">8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO</a> .....	6
<a href="#">9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA</a> .....	8

## INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: <https://www.ucm.es/gdba>

### DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO

- **Denominación del título:** Máster en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos
- **Rama de conocimiento:** Ciencias Sociales
- **Centros en los que se imparte:** Facultad de Ciencias de la Documentación
- **Tipo de enseñanza:** presencial / online
- **Número de plazas de nuevo ingreso:** 60 en total, los estudiantes pueden elegir grupo en el momento de la matrícula. En principio hay 45 plazas para el grupo online y 15 para el presencial, pero los estudiantes pueden cambiarse de grupo mediante una solicitud razonada.
- **Idioma en que se imparte el título:** español
- **Competencias generales, transversales y específicas que los estudiantes deben adquirir durante sus estudios:** puede accederse a la información a través de las direcciones URL:
  - **Competencias generales:** <https://www.ucm.es/gdba/competencias-generales>
  - **Competencias transversales:** <https://www.ucm.es/gdba/competencias-transversales>
  - **Competencias específicas:** <https://www.ucm.es/gdba/competencias-especificas>
- **Ámbito de desempeño profesional:** <https://www.ucm.es/gdba/competencias-y-objetivos>

### ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

#### a) Información dirigida al estudiante de nuevo ingreso:

- Información general:
  - <https://www.ucm.es/gdba/orientacion-para-estudiantes>
  - <https://www.ucm.es/gdba/apoyo-y-orientacion-de-los-estudiantes-de-nuevo-ingreso>
- Criterios de admisión: <https://www.ucm.es/gdba/criterios-de-acceso>
- Órgano responsable de llevar a cabo el proceso: Coordinador(a) del Máster
- Criterios de valoración de méritos: expediente académico del grado, curriculum vitae, grado de adecuación a la titulación, idiomas, Y otros méritos.
- Pruebas de acceso especiales: no aplicable
- Plazos de preinscripción y periodo para formalizar la matrícula: los establecidos por la Universidad Complutense de Madrid. Se incluye en: <https://www.ucm.es/proceso-de-admision-masteres>, <https://www.ucm.es/plazos-5>
- Perfil recomendado: Grado en Ciencias de la Documentación o similares

#### b) Complementos de formación en Máster: no aplicable.

#### c) Normativa de la UCM (permanencia y reconocimiento de créditos de ECTS):

- Normativa general UCM: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/transferencia-y-reconocimiento-de-creditos>
- Normativa específica del máster: <https://www.ucm.es/gdba/transferencia-y-reconocimiento-de-creditos>

### PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DE LA ENSEÑANZA

- a) Estructura del plan de estudios: <https://www.ucm.es/gdba/estructura-del-plan>
- b) Especialidades: Gestión de Bibliotecas, Gestión de Archivos:
  - a. Distribución de créditos: <https://www.ucm.es/gdba/descripcion-del-titulo>
  - b. Descripción de módulos o materias: <https://www.ucm.es/gdba/M%C3%B3dulos%20Materias>

- c) Horarios del curso académico: <https://www.ucm.es/gdba/horarios>
- d) Calendario curso académico: <https://www.ucm.es/gdba/calendario-de-imparticion>
- e) Prácticas externas: El plan de estudios del Máster no incluye prácticas externas.

## GUÍAS DOCENTES

Las guías docentes pueden encontrarse en los siguientes enlaces:

- Grupo presencial: <https://www.ucm.es/gdba/guias-docentes-preseccial>
- Grupo online: <https://www.ucm.es/gdba/guias-docentes-on-line>

## SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

- Breve descripción de la organización, composición y funciones del SGIC: <https://www.ucm.es/gdba/sistema-de-garantia-interno-de-calidad-sgic>
- Breve descripción de las normas de funcionamiento y toma de decisiones: Ver punto 1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones más abajo
- Cómo se relacionan las diferentes comisiones entre sí: Ver punto 1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones más abajo y <https://documentacion.ucm.es/file/estructura-y-composicion-comisiones-de-la-facultad>
- Comisión de calidad: <https://www.ucm.es/gdba/sistema-de-garantia-interno-de-calidad-sgic>
- Reglamento de la Comisión de Calidad: <https://www.ucm.es/gdba/file/sgic>
- Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC: <https://www.ucm.es/gdba/mejoras-implantadas>
- Información y resultados sobre el sistema de quejas y sugerencias: <https://www.ucm.es/gdba/sistema-de-quejas-y-sugerencias>
- Resultado de las encuestas sobre la inserción laboral: <https://www.ucm.es/gdba/encuestas-satisfaccion-insercion-laboral>
- Resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes: <https://www.ucm.es/gdba/encuestas-satisfaccion-insercion-laboral>
- Resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT, seguimiento y renovación de la acreditación: <https://www.ucm.es/gdba/memorias-informes-de-seguimiento>

## PERSONAL ACADÉMICO

- Estructura y características del profesorado adscrito al título: <https://www.ucm.es/gdba/personal-academico>
- Número total de profesores por categoría: <https://www.ucm.es/gdba/personal-academico>
- Porcentaje de doctores: 100%
- CV abreviado de los profesores que imparten el título: <https://www.ucm.es/gdba/personal-academico>

## RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

- Recursos, infraestructuras y servicios de la titulación: <https://www.ucm.es/gdba/recursos-materiales>

Información de programas de movilidad: <https://documentacion.ucm.es/movilidad-internacional-socios-europeos-de-la-facultad-de-ciencias-de-la-documentacion>

## 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.**

Los procedimientos del Sistema de Garantía Interna de la Calidad previstos en el punto 9 de la Memoria verificada son de aplicación en los títulos de la Facultad desde el curso 2008-2009. El SGIC del Máster está implementado y cumple con los objetivos previstos.

El primer nivel del SGIC es la Comisión de Calidad del Centro, máximo responsable de las titulaciones impartidas en la Facultad. El segundo nivel está constituido por la Comisión de Planificación, en permanente contacto a través de los Vicedecanos y los Coordinadores de Titulaciones con la Comisión de Calidad del Centro, que forman parte de ambas comisiones. Esta Comisión toma las decisiones relevantes que afectan a todos los títulos de la Facultad conjuntamente, y se encuentra en contacto con el Coordinador del Título en particular, que a su vez pertenece a dicha Comisión. En un tercer nivel se encuentra la Comisión Académica de cada título. El coordinador se encuentra en contacto permanente con los profesores y alumnos del Máster y realiza un seguimiento continuo del desarrollo del mismo. A tales efectos los miembros de la Comisión Académica del título están en contacto con el Coordinador y entre sí, mediante correo electrónico, conversaciones presenciales o reuniones conjuntas. La Comisión Académica del título realiza la evaluación del progreso y los resultados del Máster, y analiza los resultados.

La responsabilidad de garantizar la calidad interna del Máster en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos recae en la Decana, o en la persona en quien delegue, que ocupa la presidencia de la Comisión de Calidad. La estructura y composición de esta Comisión responsable del SGIC consta de una presidencia, una vicepresidencia, una secretaría y varios vocales, y en ella están representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: un estudiante por cada titulación de la Facultad (Máster, Grado y Doctorado), tres profesores a tiempo completo (un Titular de Escuela Universitaria, un Profesor Contratado Doctor y un Profesor Titular de Universidad), una persona de del Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios, una persona de la Biblioteca y un responsable académico (Vicedecana de Estudiantes y Biblioteca), el director/a del departamento de Biblioteconomía y Documentación, los coordinadores de Grado y Máster, y un representante de una institución del sector como agente externo. La participación de los agentes externos en la Comisión de Calidad está regulada en el Reglamento (se recomienda que su actuación se centre en las reuniones de toma de decisiones y propuestas de mejora). La composición de la Comisión de Calidad y el Reglamento de la misma están disponibles en la web del título, en la sección denominada Calidad.

La Comisión de Calidad supervisa el cumplimiento de los aspectos del título, así como los acuerdos tomados para garantizar la calidad del programa formativo y su buen funcionamiento. Son competencias de la Comisión de Calidad: velar por la calidad de la actividad docente, la atención a las necesidades de los alumnos y profesores de estos estudios; garantizar la calidad de los servicios que interaccionan con los alumnos; realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de la Calidad y gestionar y coordinar todos los procedimientos del mismo; realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título; realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas; 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, etc.); gestionar el Sistema de Información de la titulación; establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del Centro y de la propia UCM; e informar, a petición de su Presidente/a, las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad. La Comisión de Calidad tiene asumidas además las funciones de la Comisión de Quejas y Reclamaciones de la Facultad, siendo la encargada de informar, tramitar y aplicar el procedimiento establecido para tales efectos.

En Junta de Facultad del 30 de mayo de 2022, se aprobó la renovación de los componentes de las comisiones estatutarias y comisiones específicas. La Comisión de Calidad además ha renovado el reglamento y su composición, aprobados en Comisión de Calidad el 17 de junio 2022, 30 de junio de 2023 y en Junta de Facultad el 19 de octubre de 2022 y en Junta de Facultad de 6 de febrero de 2024. La estructura y composición de esta Comisión responsable del SGIC es la siguiente: Consta de una presidencia y de varios vocales, y en ella están

representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria. Durante el curso 2024/25 la composición de la Comisión de Calidad fue la siguiente:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
María	Olivera Zaldúa	Decana
Yolanda	Clemente San Román	Secretaria Académica del Centro
José María	de Francisco Olmos	Vicedecano de Calidad
Esther	Burgos Bordonau	Coordinadora de Grado
Ana Belén	Sánchez Prieto	Coordinadora del Máster en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos / Directora de la Sección Departamental de Historia de América y Medieval y Ciencias y Técnicas Historiográficas
Juan Miguel	Sánchez Vigil	Coordinador del Máster Documentación Fotográfica
Fermín de los	Reyes Gómez	Coordinador del Máster en Patrimonio Bibliográfico
Antonio	Carpallo Bautista	Coordinador de Doctorado
María Antonia	Ovalle Perandones	Directora del Departamento de Biblioteconomía y Documentación
Gloria	Conde Ballesteros	Gerente del Centro (PTGAS)
Iuliana	Botezan Albu	Contratado Doctor
María Teresa	Fernández Bajón	Catedrática de Universidad
Fátima	Martín Escudero	Titular de Universidad
Pablo	Parra Valero	Profesor Permanente Laboral
Ana María	Rodríguez Romero	Biblioteca
Almudena	Martín Ledesma	Estudiante
Elena	Serrano	Agente externo (Banco de España)

Hasta el curso 2024-25, la Facultad cuenta con una sola comisión de Calidad, tanto para Grado como para los Másteres, por lo que se considera que el número de miembros actual no es excesivo, sino que representa a todos los sectores implicados en la docencia de las titulaciones ofertadas en este Centro y permite la interacción y el intercambio de información entre las titulaciones.

La composición actualizada de la comisión de Calidad puede verse en el siguiente enlace:

<https://documentacion.ucm.es/file/composici%C3%93n-de-las-comisiones-delegadas-de-junta-de-facultad-y-de-otras-2024>

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

La Facultad de Ciencias de la Documentación se comprometió en el apartado 9, llamado “Sistema de Garantía Interna de Calidad” (SGIC) del programa VERIFICA, referido a los títulos de Grado y Máster, y en su propio documento aprobado por la Junta de Facultad el 10 de julio de 2008, a elaborar anualmente un informe sobre la calidad del desarrollo de las titulaciones impartidas en el Centro, el cual es realizado por la Comisión de Calidad de la Facultad, de acuerdo con las funciones recogidas en el reglamento de la misma.

La Comisión de Calidad recaba información de la Secretaría de Alumnos de la Facultad, la dirección del centro y departamentos implicados en la enseñanza, y del resto de procedimientos de recogida de información del Sistema Garantía Interna de la Calidad de la titulación para el análisis y la toma de decisiones en los siguientes aspectos: Difusión del programa formativo; acceso e ingreso de estudiantes, incluyendo planes de acogida o titulación; coordinación del profesorado de la titulación; orientación formativa a los estudiantes y orientación sobre salidas profesionales; recursos e infraestructura de la titulación; estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación así como información general sobre matriculación y resultados, recabados tanto desde la Secretaría de Alumnos como del Sistema Integrado de Datos

Institucionales UCM (SIDI). Una vez elaborado el informe, la Comisión de Calidad lo eleva al Decano de la Facultad para su presentación a la Junta de Facultad.

### Sesiones

La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Documentación se reúne en sesiones ordinarias y extraordinarias. En sesión ordinaria habrá de reunirse como mínimo, una vez cada tres meses, dado que la comisión tiene establecido un sistema virtual de comunicación a través del Campus Virtual de la universidad y a través del correo electrónico.

La Comisión de Calidad se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa del Presidente o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de veinticuatro horas y contendrá el orden del día de la reunión. Por razones de urgencia, el Presidente, previo acuerdo de la Comisión de Calidad, podrá convocar verbalmente una nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes.

### Convocatoria y orden del día

Los miembros de la Comisión de Calidad reciben 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. La convocatoria, junto al orden del día y la documentación correspondiente, se realizan por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción. Siempre que los medios disponibles lo permitan, la convocatoria y la restante documentación, son remitidos por medios electrónicos, quedando los originales depositados en la secretaría respectiva a disposición de los miembros. El orden del día se fija por el Presidente, e incluirá, necesariamente, aquellos puntos que hayan sido solicitados por el 20% de los miembros de la Comisión. No podrá ser objeto de deliberación, votación ni acuerdo, ningún asunto no incluido en el orden del día, salvo que se hallen presentes todos los miembros de la Comisión de Calidad y sea declarada la urgencia por el voto favorable de la mayoría de los miembros. En el orden del día podrá especificarse qué asuntos podrán ser aprobados, si no existe oposición, sin necesidad de deliberación

### Comunicaciones electrónicas

Las comunicaciones a los miembros de la Comisión de Calidad se practican utilizando los medios telemáticos que la Universidad pone a disposición de la comunidad universitaria. El miembro de la Comisión de Calidad que carezca de medios o no quiera recibir la documentación por medios telemáticos, lo comunica al Secretario de la Comisión. La comunicación a los miembros de la Comisión de Calidad practicada por medio telemático, sólo es válida si existe constancia de la recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifica de manera fiable al remitente y al destinatario. La comunicación se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el acceso a su contenido en la dirección electrónica facilitada.

### Adopción de acuerdos

Los acuerdos se adoptan por mayoría de votos (la mitad más uno). La votación se realiza por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En todo caso, la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad requiere su aprobación por mayoría absoluta. Excepcionalmente, los acuerdos pueden 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 considera aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando la votación. No se podrá votar ningún asunto que no figure expresamente en el Orden del Día, salvo que estén presentes todos los miembros de la Comisión, se proponga al inicio de la sesión, y sea declarada la urgencia del asunto por el voto favorable de la mayoría.

Las actas de las sesiones de la comisión de Calidad se hallan en poder de la Secretaría Académica de la Facultad.

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

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
2024, septiembre 26.	Aprobación de los criterios para la publicación de los TFM's en el repositorio Docta Complutense. Aprobación de la adscripción del máster al área de conocimiento de Ciencias Sociales. Aprobación de la Memoria de Seguimiento del curso 2023-24.	Se aprueban los criterios específicos para la publicación de los trabajos fin de máster en el repositorio Docta Complutense. Se analiza la adscripción del Máster a los campos de estudio propuestos por el Ministerio "Ciencias sociales, trabajo social, relaciones laborales y recursos humanos, sociología, ciencia política y relaciones internacionales". Se aprueba la memoria de seguimiento del curso 2023-2024.
2025, marzo 20.	Aprobación de modificaciones no sustanciales en el Máster de Documentación Fotográfica.	Se aprueba el Reglamento de la Comisión de Calidad y Gestión del Máster en Documentación Fotográfica
2025, mayo 6	Aprobación de modificación no sustancial en el Máster en Libro Antiguo y Patrimonio Bibliográfico.	Se aprueba el Reglamento de la Comisión de Calidad y Gestión del Máster en Libro Antiguo y Patrimonio Bibliográfico
2025, mayo 19.	Aprobación de modificación no sustancial en el Máster en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos.	Se aprueba la crea una comisión de calidad específica para el máster en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Buen funcionamiento de los mecanismos de coordinación horizontal y vertical de los títulos, favoreciendo los flujos de información y comunicación entre las comisiones de titulaciones, para garantizar el correcto funcionamiento del SGIC. F.2 Compromiso de la Comisión para garantizar el correcto funcionamiento de las titulaciones	

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

El Máster en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos de la Facultad de Ciencias de la Documentación cuenta con los mecanismos de coordinación regulares a través de la Comisión de Planificación y Convalidaciones, la Comisión Académica del Máster y las Comisiones de Coordinación de Asignaturas y modalidades, que serán las encargadas de supervisar el desarrollo coherente de todos los aspectos del programa formativo y garantizar la adquisición de los resultados de aprendizaje.

La Coordinación del Máster la lleva a cabo un docente de la titulación designado por la Decana y aprobado por la Junta de Facultad. La Coordinación del Máster atiende de manera presencial, por teléfono o a través del correo electrónica todas las consultas y temas específicos relacionados con el desarrollo y funcionamiento de la titulación, tanto a los interesados en el título de forma previa a la matrícula, como a los alumnos una vez matriculados y a los docentes. Los estudiantes, una vez matriculados, tienen a su disposición el correo electrónico de la Coordinación y de los distintos profesores que imparten docencia en el mismo, con el fin de que puedan establecer contacto y solicitar información, así como expresar, a través de esta vía, sus dudas y comentarios. La Coordinación del Máster dispone además de una lista de distribución de todos los alumnos matriculados en ambas modalidades, facilitándoles a través del correo electrónico toda la información sobre las actividades formativas, normativa y plazos de entrega del TFM o cualquier otra información que considere de interés.

Está previsto que coordinación cuente con un adjunto a la coordinación (aunque desde diciembre de 2023 la adjuntía ha estado vacante), los coordinadores de cada uno de los tres módulos del máster (módulo general, módulo de Bibliotecas y módulo de Archivos), la Comisión Académica del Máster, la Comisión de Planificación Docente y Convalidaciones y las Comisiones de Coordinación de Asignaturas por cada uno de los módulos, y

por cada modalidad, además del responsable del Trabajo de Fin de Máster. La misión de todos será garantizar la homogeneidad de las enseñanzas, el buen desarrollo de las distintas actividades formativas y la transparencia y equidad de los sistemas de evaluación, así como evitar vacíos o duplicidades en los contenidos académicos.

La composición de la Comisión Académica del Máster en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y archivos, es la siguiente:

- Presidente: La decana o la persona en quien delegue
- Secretario Académico: el de la Facultad o la persona que designe el Decano
- La Coordinadora de la titulación
- Representantes de los departamentos que imparten docencia en el Máster, un total de tres, uno por departamento (Biblioteconomía y Documentación, Historia de América y Medieval y Ciencias Historiográficas, y Derecho administrativo). Son designados por sus respectivos departamentos
- Tres profesores permanentes
- Un profesor representante del resto del PDI
- Un representante del Personal de Administración y Servicios
- Un representante de estudiantes, que debe ser estudiante del Máster

En el tercer nivel se encuentran las Comisiones de Coordinación de Asignaturas, encargadas de supervisar la correcta ejecución y desarrollo coherente del plan de estudios, mediante la verificación y control de los proyectos docentes de las asignaturas. La coordinación se lleva a cabo en los distintos módulos: obligatorias comunes, obligatorias de especialidad, y por cada modalidad (presencial y online). La creación de las Comisiones de coordinación de asignaturas del Máster por módulos y especialidad fue aprobada en el año 2013 con el objetivo de adecuar los programas y delimitar los contenidos para evitar el solapamiento de asignaturas. Estas comisiones están integradas por todos los profesores que imparten docencia en dichos módulos y especialidades, designando la Comisión de Planificación un Coordinador de cada una de ellas, atendiendo al criterio de categoría y antigüedad. Esta función es de carácter anual y rotatorio, no pudiendo ser una misma persona coordinador de dos comisiones al mismo tiempo. Desde su puesta en marcha en el curso 2014-2015, la composición de las citadas comisiones, así como sus coordinadores, se han ido renovando de acuerdo con los criterios indicados. Estas comisiones deben celebrar al menos tres reuniones en cada curso académico, con actas de las mismas que se entregan a la Coordinación del Máster.

Tras la publicación de las encuestas de calidad, la Coordinación del Máster convoca una reunión de todo el personal docente para analizar los resultados e identificar los problemas más acuciantes así como las medidas que pueden tomarse para solucionarlos. Con el fin de facilitar la asistencia, la reunión para el análisis de las encuestas se repite en fecha y hora distinta. Si algún profesor no puede asistir en ninguna de las dos ocasiones, la Coordinación ofrece una entrevista personal para explicar los resultados, así como las soluciones propuestas en las reuniones.

Los estudiantes tienen acceso a la Coordinación permanentemente a través del correo electrónico, por lo que en cualquier momento pueden elevar de forma informal quejas y/o sugerencias. Si la Coordinación detecta algún problema en alguna asignatura se pone en contacto con el profesor implicado (respetando la anonimidad de los estudiantes que han expresado preocupación) y trata de organizar un encuentro entre el profesor y el grupo de estudiantes para encontrar las soluciones de forma que satisfaga a todas las partes.

Estos mecanismos aseguran la coordinación docente a nivel horizontal y vertical entre asignaturas, módulos y modalidades (presencial y online). El objetivo es garantizar la calidad de la titulación y la coherencia de contenidos y metodologías docentes que permitan al alumnado un mayor aprovechamiento de los estudios y garantice la adquisición de competencias. Con este fin, de forma periódica se programan reuniones tanto por la Coordinación del título y por los profesores Coordinadores de asignaturas, módulos y modalidad, así como por la Comisión Académica del Máster y la Comisión de Calidad. La Coordinación entre los diferentes módulos, materias y modalidad, así como la gestión han sido eficaces, afrontando con éxito las incidencias que han ido surgiendo en el desarrollo del título.

Las actas de las sesiones de la Comisión Académica del Máster obran en poder de la Coordinación del Máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F3. La estructura y organización de la titulación es consistente y está claramente definida.</p> <p>F4. El personal docente del máster se reúne para evaluar las encuestas de calidad, en el plazo de dos semanas tras ser publicadas.</p>	<p>D1. La asistencia a las reuniones de coordinación, a pesar de ser teóricamente obligatoria, no puede imponerse al personal docente del máster, por lo cual suele quedar limitada a los profesores más implicados.</p>

### 3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

El personal académico que imparte docencia en la Facultad de Ciencias de la Documentación ha estado constituido en el curso 2024-25 por 63 profesores, de los que 27 imparten clase en el Máster de la Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos. Como se expone en la Memoria verificada, los departamentos garantizan que el profesorado que imparte docencia en el Máster sea el más cualificado para ello, con experiencia docente e investigadora en los diversos campos de la documentación, suficientemente acreditada por sus publicaciones, reconocimiento de sexenios, así como la dirección y participación en proyectos de investigación. Los profesores del título suman un total de 50 sexenios de investigación, indicador que avala la competencia investigadora y experiencia docente del profesorado.

CATEGORÍA PROFESIONAL	NÚMERO	SEXENIOS
Asociados	1	0
Ayudantes doctores	5	7
Contratados doctores	3	4
Titular de Universidad	12	30
Catedrático de Escuela Universitaria	1	3
Catedrático de Universidad	2	6

El equipo docente del Máster pertenece a tres Departamentos de la UCM (Biblioteconomía y Documentación, Historia de América y Medieval y Ciencias Historiográficas, y Derecho Administrativo), variedad que viene justificada por las especialidades y campos de conocimiento del título. De este modo se garantiza la impartición de contenidos de alta cualificación en las materias del plan de estudios. El Máster también cuenta con varios profesores Asociados de reconocido prestigio que fortalecen el perfil profesional del Máster. Todos los profesores son doctores (a excepción de un asociado, que tiene previsto defender su tesis doctoral en los próximos meses), y hay un claro predominio del personal de carácter permanente (29), que alcanza el 74%, frente al 26% de no permanente.

La dedicación académica es en general adecuada a las características del título, lo que favorece la relación estudiante-profesor y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Sin embargo, no hay margen para situaciones sobrevenidas. Por ejemplo, durante el curso académico 2023-2024 se produjo una situación especialmente compleja cuando un profesor, con responsabilidad docente exclusiva en el máster, se vio obligado a permanecer de baja médica durante todo el cuatrimestre. La ausencia de un mecanismo ágil de sustitución en la Universidad Complutense generó una sobrecarga de trabajo difícilmente asumible para el resto del profesorado de la sección departamental de Historia de América y de Historia Medieval y Ciencias Historiográficas, con el consiguiente impacto negativo en la calidad de la enseñanza. Aunque en el curso 2024-2025 el profesor se ha reincorporado a sus funciones, el riesgo de que esta situación se repita sigue presente. Si bien la Universidad ha implementado recientemente ciertos procedimientos de sustitución, estos no parecen lo suficientemente flexibles ni adaptados a escenarios sobrevenidos de este tipo, particularmente en titulaciones de máster, donde el elevado grado de especialización de la docencia dificulta encontrar reemplazos adecuados en plazos reducidos.

Asimismo, en determinadas asignaturas impartidas en modalidad online, el elevado número de estudiantes asignados a cada grupo está generando una carga de trabajo difícilmente sostenible para el profesorado. La

enseñanza virtual exige un flujo constante de comunicación bidireccional que no se limita al horario lectivo, lo que amplía de forma considerable la dedicación requerida. A ello se suma que el seguimiento individualizado del aprendizaje se basa en la entrega continua de trabajos y actividades, que deben ser revisados y evaluados con rigor y prontitud. Este contexto implica un esfuerzo extraordinario por parte de los docentes, que, aun así, mantienen un alto nivel de compromiso con la calidad educativa. Sin embargo, la magnitud de estas demandas evidencia la conveniencia de considerar, a medio plazo, el aumento del número de grupos a fin de garantizar una atención pedagógica adecuada y preservar la calidad de la enseñanza.

La distribución de los profesores del título y su asignación docente se encuentra disponible en la página web del título.

El profesorado del Máster está involucrado en varios grupos de investigación en activo y proyectos específicos financiados relativos a las materias que se imparten en él. Los grupos de investigación son:

- IDEA LAB: Laboratorio de Innovación en Dirección, Evaluación y Administración en Organizaciones y Servicios de Información y Documentación,
- NUMISDOC: Numismática e investigación documental,
- BIBLIOPEGIA.
- PUBLI-DOC: Gestión de la Documentación en el sector público,
- POLITECOM: Políticas de Información, Tecnologías de la Documentación y Comunicación Científica,
- BISOC: Información, biblioteca y sociedad,
- SCRINIUM
- INFORMACIÓN, Biblioteca y Sociedad.

Para más información sobre grupos de investigación puede consultarse en la página web <https://documentacion.ucm.es/grupos/grupos-centros-orden/20>.

Cabe destacar que, en buena medida, el personal académico adscrito al título vincula sus líneas de investigación y proyectos de innovación docente con las materias que imparte, lo que influye de manera muy positiva en los resultados y aprendizaje de los estudiantes.

En cuanto a los datos de participación del profesorado del Máster en el programa Docencia, los datos históricos señalan un 63,7% en el curso 2016-2017, y del 51,43% en 2017-18, experimentando un crecimiento en los cursos 2021-22 y 2022-23, en que se alcanzó la tasa del 83,3% y 87,7% respectivamente, y llegando al 84,4% en 2023-24, una pequeña bajada puntual. En cuanto a la tasa de evaluación se ha incrementado este último año, alcanzando el 100%, así como los profesores que se han presentado a la evaluación son todos positivos. Esto pone de manifiesto el interés y la implicación del equipo docente del Máster por la mejora de la calidad de su docencia; el impulso dado a estos programas desde el Vicerrectorado de Calidad, la Decana y la Comisión de Calidad, así como el valor de este reconocimiento para los procesos de promoción, son aspectos que han revertido positivamente en la calidad del centro, de sus títulos y de sus profesores. No obstante, cabe destacar que los grupos online no han podido participar en las encuestas de Evaluación Docente en los cursos académicos del periodo pos-pandemia, solo los profesores del módulo obligatorio han podido participar este año en la Evaluación Docente.

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2016-17	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2017-18	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2018-19	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 2019-20	5º curso de seguimiento o 4º curso de acreditación 2020-21	6º curso de seguimiento o 5º curso de acreditación 2021-22	7º curso de seguimiento o 6º curso de acreditación 2022-23	8º curso de seguimiento o 7º curso de acreditación 2023-24 Curso de verificación	9º curso de seguimiento o 8º curso de acreditación 2024-25
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	62,7%	51,43%	64,7%	70,59%	Sin datos	83,3%	87,7%	85,7%	Sin datos
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	27,59	37,14	Sin datos	29,41	Sin datos	77,8	85,5%	100%	Sin datos
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100	100	100	100	Sin datos	100	97,9%	100%	Sin datos

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F5. Profesorado especializado con amplia experiencia docente y reconocida competencia investigadora.	D2. Se carece del personal necesario para hacer frente a situaciones sobrevenidas como la prolongada baja por enfermedad de un profesor.
F6. Los profesores del módulo online pueden participar en el programa de evaluación docente, lo cual ha supuesto un incentivo para mejorar la calidad de la enseñanza online.	D3. Los grupos del módulo común en la modalidad online son excesivamente grandes para garantizar un seguimiento personalizado y constante de los estudiantes, lo que supone una sobrecarga importante para los docentes a cargo de estas asignaturas.

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

El SGIC Contempla el Sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones sobre la titulación, claramente definido y regulado.

El procedimiento para la formulación, envío y tramitación de las Quejas y Sugerencias referidas a las titulaciones ofrecidas en la Facultad está claramente definido y regulado y que se encuentra a disposición de los colectivos implicados en las respectivas webs de los títulos y la Secretaría del Centro. La web del título facilita información sobre el procedimiento de presentación así como un buzón de Quejas y Sugerencias con un formulario online para una mayor agilidad en el envío y recepción de las solicitudes y propuestas (<https://www.ucm.es/gdba/sistema-de-quejas-y-sugerencias>).

La Comisión de Calidad efectúa el registro de todas las reclamaciones efectuadas enviando el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, la Comisión de Calidad dispone de un registro propio, no integrado en el sistema general de registros de la Universidad Complutense. Dicho registro tiene carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.

La Comisión de Calidad tiene asumidas las funciones de la Comisión de Quejas y Reclamaciones de la Facultad, siendo la responsable de informar, tramitar y aplicar el procedimiento establecido para tales efectos y que contempla el siguiente proceso:

1. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad inicia la oportuna investigación, dando conocimiento a todas las personas afectadas por su contenido.
2. En la fase de investigación del procedimiento se realizan las actuaciones pertinentes para el estudio de la documentación necesaria, así como entrevistas personales con las partes afectadas.
3. Una vez concluidas las actuaciones, se notifica su resolución a los interesados con las sugerencias o recomendaciones convenientes para la subsanación de las deficiencias observadas, quedando resueltas dentro del plazo establecido (tres meses desde la admisión de la reclamación).

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad derivadas de las reclamaciones y sugerencias no tienen consideración de actos administrativos y no serán objeto de recurso alguno; tampoco son jurídicamente vinculantes y no modifican por sí mismas acuerdos o resoluciones emanados de los órganos de la Universidad. Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorpora al Sistema de Información de la titulación, para utilización y análisis de la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de revisión y mejora en el plan de estudios. Esta información se remite a la Junta del Centro, que adopta las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

En el curso 2024-25 de los 29 estudiantes que contestaron a la encuesta de satisfacción, 18 afirmaron conocer la existencia de los canales de quejas y sugerencias y el modo de, pero ninguno afirma haberlo usado.

Esto supone una caída notable respecto de los cursos anteriores, ya que en el curso 2022-2023 el 80% de los estudiantes que contestaron la encuesta de satisfacción (12 de 15 estudiantes) afirmaron reconocer los canales disponibles para la formulación de quejas y sugerencias, y un 26% (4) hizo uso de él. A lo largo del curso previo a este informe (2023-24) se registraron dos quejas. La primera resultó más bien ser una sugerencia, a pesar de que se registró como queja y fue implementada. La segunda se refirió al modo de docencia de un profesor que ya no forma parte del equipo docente del máster.

Durante el curso a que se refiere el presente informe (2024-25) no se ha registrado formalmente ninguna queja ni reclamación.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F7. Sistema de gestión de quejas maduro, con un protocolo bien establecido, que lleva en funcionamiento muchos años.	

## 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 2016-17	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2017-18	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2018-19	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 2019-20	5º curso de seguimiento o 4º curso de acreditación 2020-21	6º curso de seguimiento o 5º curso de acreditación 2021-22	7º curso de seguimiento o 6º curso de acreditación 2022-23	8º curso de seguimiento o 7º curso de acreditación 2023-24 Curso de verificación	9º curso de seguimiento o 8º curso de acreditación 2024-25
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	80	80	60	60	60	60	60	60	60
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	42	34	39	51	55	59	51	51	52
ICM-3 Porcentaje de cobertura	52,50%	42,5-%	65%	85%	91,67%	98,33%	85%	85%	86,67%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	85,59%	81,62%	89,47%	80,79%	88,39%	91,85%	88%	85,11%	84,44%
ICM-5 Tasa de abandono del título	9,30%	23,53%	17,50%	25%	-	-	10,91%	15,25%	21,57%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	92,25%	92,29%	100%	96,39%	96,33%	93,42%	95,46%	94,37%	94,09%

CURSO 2024-25

ICM-8 Tasa de graduación	89,47%	77,78%	90,91%	63,64%	86,21%	75%	84,21%	89,29%	88,89%
IUCM-1 Tasa de éxito	92,12%	99,77%	99,29%	96,81%	98,63%	99,45%	98,76%	99,51%	99,83%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede
ICUM-4 Tasa de adecuación del grado	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	165%	248%	391%	213%	291%	345%	285%	421,67%	273%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	86,35%	81,81%	90,11%	83,45%	89,62%	92,36%	98,91%	85%	84,58%

La revisión del histórico de plazas ofertadas y número de estudiantes matriculados muestra la evolución en los datos de cobertura debido principalmente al ajuste en el número de plazas ofertadas realizado en el curso 2018-19, pasando de 80 a 60 plazas (más el 10% que el Rectorado recomienda de “overbooking”) y esa cifra se ha mantenido hasta la actualidad. Este dato ha equilibrado la oferta de plazas con el número de alumnos matriculados al tiempo que es sostenible para el profesorado del título. Así mismo, este ajuste ha permitido una mejor distribución de los recursos e infraestructuras y un mejor desarrollo de las actividades formativas, garantizando la adquisición de las competencias previstas en el título, así como el adecuado seguimiento de los alumnos por parte del profesorado.

En cuanto a la distribución por grupos, se observa una tendencia sostenida de crecimiento en el grupo online, mientras que el grupo presencial presenta una ligera disminución en el número total de estudiantes, con la excepción de los alumnos extracomunitarios (especialmente de nacionalidad china), cuyo número aumenta de forma constante cada año. Actualmente, la oferta contempla 45 plazas para el grupo online y 15 para el presencial; sin embargo, las 45 plazas disponibles en la modalidad virtual resultan claramente insuficientes. Como consecuencia, algunos estudiantes que, al agotarse las plazas online, se matriculan en el grupo presencial, solicitan posteriormente el cambio de modalidad, alegando la imposibilidad de desplazarse físicamente a Madrid o la incompatibilidad entre su horario laboral y el de las clases presenciales.

La tasa de demanda, es destacable en todo el histórico, que ha alcanzó un 291,66% en el curso 2020-21 y ha alcanzado un 345% en 2021-22, aunque en 2022-23 ha caído a niveles similares volviendo a aumentar en el 2023-24 hasta el 421%, que es la tasa más alta experimentada hasta la actualidad. En el curso de referencia, 2024-25, se hizo notar un descenso en la demanda del título, en consonancia con la situación de la mayoría de los másteres de la Universidad Complutense. Aún así, la demanda se situó en el 237%. Se trata de factores significativos, pues se producen a pesar de los precios de las tasas, la escasa oferta de empleo público para archivos y bibliotecas, y la competencia de diversos cursos online sobre la materia, algunos oficiales y otros no oficiales.

En este sentido, conviene mencionar las acciones de promoción y publicidad del título que se realizan en fechas estratégicas a través de redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram), listas de distribución del ámbito (Edicic, Iwetel) para la difusión de información e incentivar la matrícula, así como en AULA, feria de la Educación que se celebra anualmente en el mes de marzo, donde los títulos de Máster de la UCM tienen un stand específico.

La nueva estructura del título (implantada en el curso 2018-2019) con dos módulos de especialidad, ha permitido una mejor definición y equilibrio del plan de estudios, que se refleja en la tasa de graduación, que se recupera de un modo muy significativo en 2018-2019 con la puesta en marcha del nuevo plan, alcanzando en 2020-21 una tasa de 86,21%, aunque en 2021-22 se ha reducido al 75%, recuperándose de nuevo en 2022-23 hasta el 84,2%, un valor muy similar al de 2020-21. Al presente la tasa de graduación se mantiene muy alta, prácticamente al 90%.

La tasa de rendimiento es igualmente positiva, manteniendo cifras cercanas al 89% desde el curso 2018-19, manteniendo tasas similares en los cursos siguientes, hasta la actualidad.

En cuanto a la tasa de abandono, los datos del histórico muestran unas cifras bajas, algo más significativas en el proceso de modificación del título. Desde el curso 2020-21 la tasa de abandono ha sido del 0%.

En cuanto a la tasa de eficiencia y tasa de éxito, hay que destacar la estabilidad de estos indicadores en los últimos cursos, que alcanzan los valores más elevados de toda la serie, situándose en el 96,33% en 2020-21, incrementándose ligeramente a 96,42% en 2021-22, que a pesar de ser buena experimenta un descenso respecto del mejor resultado de 2018-19, en que alcanzó el 100%. En lo que se refiere a la tasa de éxito, el histórico muestra valores constantes, superando el 98% en la mayoría de las series. En el curso 2020-21 fue de 98,63%, y en 2021-22 de 99,45%. En el curso de referencia, 2024-25, la tasa de éxito ha alcanzado su máximo histórico, con el 99,83%.

Los datos de matrícula varían de una asignatura a otra, debido a que algunos estudiantes se matriculan a tiempo parcial. El 85% de los estudiantes se han presentado al examen final de la asignatura y la nota media obtenida ha sido de 7,90 (1 suspenso, 30 aprobados, 265 notables, 262 sobresalientes y 21 matrículas de honor). Los estudiantes no presentados a examen representan aproximadamente el 15% del total.

La siguiente tabla recoge las estadísticas de cada una de las asignaturas del máster:

Asignatura	Carácter	Matri- culad- os	1ª matric- ula	2ª Mat- rícula y suc- esiv- as	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
AGENDA Y MERCADOS DIGITALES	OPTATIVA	25	25	0	84,00%	100,00%	16,00%	84,00%	4	0	0	9	12	0
APLICACIONES DOCUMENTALES DE LA RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN	OBLIGATORIA	49	48	1	87,76%	100,00%	12,24%	87,50%	6	0	3	22	18	0
ARCHIVO COMO ACTIVO DE EMPRESA	OPTATIVA	27	25	2	85,19%	100,00%	14,81%	92,00%	4	0	5	11	7	0
BIBLIOTECAS DIGITALES Y ESPECIALIZADAS	OPTATIVA	27	26	1	81,48%	100,00%	18,52%	84,62%	5	0	0	3	18	1
COOPERACIÓN INSTITUCIONAL Y BIBLIOTECAS	OPTATIVA	28	27	1	82,14%	100,00%	17,86%	85,19%	5	0	0	2	20	1
DERECHO PÚBLICO APLICADO A LOS ARCHIVOS	OPTATIVA	28	26	2	89,29%	100,00%	10,71%	92,31%	3	0	0	14	10	1
DERECHOS Y LICENCIAS DIGITALES	OBLIGATORIA	52	52	0	86,54%	100,00%	13,46%	86,54%	7	0	4	31	9	1
DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS EN UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	OBLIGATORIA	54	53	1	88,89%	97,96%	9,26%	90,57%	5	1	3	32	13	0
ESTUDIOS MÉTRICOS DE LA INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CIENCIA EN BIBLIOTECAS ACADÉMICAS	OPTATIVA	22	19	3	81,82%	100,00%	18,18%	89,47%	4	0	1	6	9	2
ÉTICA Y DEONTOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN	OBLIGATORIA	51	51	0	86,27%	100,00%	13,73%	86,27%	7	0	0	9	34	1
GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO	OPTATIVA	30	27	3	86,67%	100,00%	13,33%	88,89%	4	0	0	18	7	1
NORMAS Y ESTÁNDARES EN ARCHIVOS	OPTATIVA	24	24	0	87,50%	100,00%	12,50%	87,50%	3	0	0	4	15	2
ORGANIZACIÓN Y REPRESENTACIÓN DEL CONOCIMIENTO	OBLIGATORIA	49	49	0	87,76%	100,00%	12,24%	87,76%	6	0	6	27	9	1
PRESERVACIÓN, CONSERVACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO DIGITAL	OBLIGATORIA	53	52	1	88,68%	100,00%	11,32%	90,38%	6	0	4	36	7	0

PRODUCTOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	OPTATIVA	20	20	0	80,00%	100,00%	20,00%	80,00%	4	0	0	1	13	2
SISTEMAS Y RECURSOS ARCHIVÍSTICOS	OPTATIVA	27	27	0	92,59%	100,00%	7,41%	92,59%	2	0	0	9	14	2
TIPOLOGÍA Y VALIDACIÓN DOCUMENTAL	OPTATIVA	24	24	0	91,67%	100,00%	8,33%	91,67%	2	0	0	6	14	2
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE CARRERA	65	40	25	70,77%	100,00%	29,23%	67,50%	19	0	2	12	29	3
VOCABULARIOS Y ESQUEMAS SEMÁNTICOS EN BIBLIOTECAS	OPTATIVA	26	21	5	76,92%	100,00%	23,08%	85,71%	6	0	2	13	4	1

En cuanto a los Trabajos Fin de Máster, de los 65 TFM matriculados (40 de primera matrícula y 25 de segunda), se han defendido 46, lo que supone un porcentaje muy positivo y se refleja favorablemente en la tasa de graduación. Este dato es especialmente destacable si se tiene en cuenta que la convocatoria tradicional de septiembre ha pasado a julio, un cambio que aún genera cierta desorientación en algunos estudiantes.

En suma, los indicadores de referencia del título en el curso 2024-25 muestran valores adecuados y coherentes con el perfil de estudiantes del Máster, evidenciando el cumplimiento de los objetivos formativos y los resultados de aprendizaje. La tasa de graduación se sitúa en un 88,89 %, mientras que la tasa de eficiencia alcanza el 94,09 % y la tasa de éxito roza el 99,83 %, en línea con los cursos anteriores. La tasa de abandono, sin embargo, ha ascendido al 21,57 %, lo que sugiere la conveniencia de analizar en mayor profundidad las causas de este incremento. No obstante, en conjunto, estos valores superan en la mayoría de los casos las previsiones de la Memoria de Verificación, que estimaba una tasa de graduación del 75 %, una tasa de eficiencia del 85 % y una tasa de abandono del 5 %.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F8. Cumplimiento de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje alcanzando los mejores datos de graduación y eficiencia tras la modificación del título.	
F9. Buenas infraestructuras y espacios de trabajo, que facilitan la tarea del profesorado y del aprendizaje, supervisado y renovado cada año.	
F10. Excelente rendimiento del campus virtual, con número suficiente de servidores y eficiente distribución de carga. La plataforma no ha registrado incidencias de caída del servicio en los últimos cursos.	

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

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2016-17	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2017-18	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2018-19	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 2019-20	5º curso de seguimiento o 4º curso de acreditación 2020-21	6º curso de seguimiento o 5º curso de acreditación 2021-22	7º curso de seguimiento o 6º curso de acreditación 2022-23	8º curso de seguimiento o 7º curso de acreditación 2023-24 Curso de verificación	9º curso de seguimiento o 8º curso de acreditación 2024-25
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6.5	6.78	7.1	7.5	7.5	5.8	6.3	4,1	7,7
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	7.8	8	7.8	8.6	8.6	8.6	8.6	7,4	8,6
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	6.4	6.4	7.2	7.5	7.7	7.9	7.9	8,3	7

Los datos aportados por la encuesta de satisfacción del Vicerrectorado de Calidad de la UCM nos indican un adecuado grado de satisfacción en el histórico, aunque se ha visto reducido en los cursos previos al curso de referencia, probablemente debido a la ausencia por enfermedad de un profesor con la mayor parte de su dedicación en el máster, lo que obligó a improvisar soluciones sin que el Rectorado de la Universidad Complutense aportara nuevos medios. Eso no solo tuvo que repercutir en la percepción de los estudiantes, sino también en la de los profesores, algunos de los cuales superaron su carga docente máxima considerablemente, dando lugar a un considerable grado de insatisfacción, en el caso de los profesores por causa de su sobrecarga de trabajo, y en el caso de los estudiantes por las soluciones improvisadas que hubo que arbitrar.

A continuación se exponen de forma detallada los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción cumplimentadas. El análisis incluye la comparación de las medias aritméticas alcanzadas por el máster con las medias generales de la Universidad Complutense de Madrid (UCM).

Las encuestas de estudiantes, en términos globales, reflejan una satisfacción claramente superior a la media institucional, confirmando la calidad académica y profesionalizante del programa, que se resumen en la siguiente tabla:

<b>Ítem evaluado</b>	<b>Media Máster</b>	<b>Media UCM</b>
Número de alumnos por aula	9,1	6,5
Objetivos claros	8,2	6,8
Nivel de dificultad apropiado	8,9	6,7
Plan de estudios adecuado	7,7	6,8
Integración teoría/práctica	7,6	6,5
Calificaciones en tiempo adecuado	7,6	6,5
Relación calidad/precio	6,6	6,5
Orientación internacional	5,8	6,5

En ella se aprecia claramente que el máster supera ampliamente la media institucional en todos los ítems, excepto en “orientación internacional”, donde obtiene una valoración inferior. Destacan especialmente la satisfacción con el número de alumnos por aula (9,1 frente a 6,5) y la claridad de los objetivos (8,2 frente a 6,8).

El en bloque de asignaturas, tareas y materiales, los estudiantes valoran de forma muy positiva tanto la utilidad del trabajo no presencial (8,1) como los materiales de apoyo (7,7) y los objetivos alcanzados (7,7). Todos los indicadores están por encima de la media UCM, con diferencias de entre 0,7 y 1,6 puntos.

En el apartado de formación recibida y matriculación, se observa un nivel de satisfacción notablemente superior al promedio de la universidad en competencias (8,6), tutorías (8,5) y proceso de matriculación (8,3). El valor correspondiente a la labor docente se iguala con la media institucional, mientras que el acceso al mundo laboral se mantiene estable.

Finalmente, en satisfacción global, destaca el prestigio UCM (8) y la atención al estudiante (8,8).

En conclusión, los resultados de las encuestas de satisfacción de estudiantes confirman que el Máster en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos presenta niveles de satisfacción superiores a la media de la Universidad Complutense en la gran mayoría de los apartados analizados. Los indicadores más destacados corresponden al desarrollo académico, la organización de las asignaturas y, de manera sobresaliente, a las prácticas externas. La única debilidad se localiza en la orientación internacional y en algunos aspectos relacionados con recursos y medios.

En cuanto a los egresados, los datos son muy dispares. Para el curso de referencia, los resultados de la encuesta de satisfacción a egresados del Máster reflejan un nivel de valoración global significativamente

inferior al de la media institucional. Este descenso se explica en gran medida por las circunstancias extraordinarias que afectaron al desarrollo del curso académico 2023-24, marcadas por diversos incidentes y contingencias que impactaron de manera directa en la experiencia de los estudiantes. Aunque los indicadores relativos a competencias adquiridas y aspectos académicos mantienen valores aceptables, las puntuaciones relacionadas con la organización, los recursos y la satisfacción general muestran un deterioro evidente. Estos datos, si bien esperados en el contexto señalado, subrayan la necesidad de recuperar la confianza de los egresados y reforzar la estabilidad y calidad percibida del programa en los próximos cursos.

Los resultados de la encuesta de satisfacción al profesorado del máster se sitúan ligeramente por debajo de la media general de la universidad. Este hecho debe interpretarse en el marco de dos factores principales: en primer lugar, la sobrecarga de trabajo percibida por buena parte del personal, derivada de la situación excepcional del último curso; y, en segundo lugar, el elevado número de estudiantes en el grupo online del módulo común, que ha supuesto un esfuerzo adicional de coordinación y atención docente. Pese a esta circunstancia, las valoraciones recogidas confirman un compromiso sostenido del profesorado con la calidad de la titulación y con la formación del alumnado.

Los resultados de la encuesta de satisfacción del personal de gestión y administración muestran valoraciones estables, aunque con ligeras oscilaciones respecto a la media institucional. Las puntuaciones reflejan percepciones diversas en torno a la información disponible, los recursos y la organización interna, lo que sugiere un margen de mejora en la coordinación administrativa y en la comunicación de procesos. No obstante, los datos confirman un grado suficiente de compromiso del personal con el funcionamiento del máster, garantizando la continuidad de las tareas de apoyo esenciales para su desarrollo académico.

También se hacen en el centro encuestas internas individualmente por asignaturas, como complemento a las encuestas globales por titulación.

El principal problema del proceso de medición de satisfacción de los distintos colectivos es la baja proporción de respuestas a las encuestas de satisfacción. Esto puede atribuirse, en gran medida, a la proliferación de cuestionarios distribuidos en distintos niveles y contextos institucionales. Esta sobrecarga de solicitudes ha generado evidente cansancio entre los estudiantes, pero también entre el profesorado y personal administrativo, lo que se traduce en una menor disposición a participar en estas evaluaciones. Este fenómeno, común en entornos educativos con alta frecuencia de sondeos, sugiere la conveniencia de optimizar y coordinar los procesos de recogida de información para favorecer una mayor implicación y obtener datos más representativos.

En relación con el diseño de las encuestas de satisfacción, se observa que muchas de las preguntas incluidas no resultan del todo pertinentes, ya que hacen referencia a procesos que pueden ser medidos de manera objetiva sin necesidad de recabar la opinión del estudiantado. Aspectos como la asistencia del profesorado a las clases, el cumplimiento de los plazos de entrega de calificaciones o la rapidez en la respuesta a las consultas por correo electrónico son datos que pueden obtenerse directamente mediante los registros institucionales, lo que permitiría simplificar las encuestas y mejorar su enfoque en aspectos cualitativos realmente relevantes.

Cabe señalar asimismo que ciertos indicadores incluidos en las encuestas de satisfacción pueden generar resultados poco representativos de la realidad, lo que, en algunos casos, provoca desmotivación entre el profesorado. Por ejemplo, aspectos como el tiempo de entrega de calificaciones o la rapidez en la respuesta a los correos electrónicos tienden a evaluarse de forma generalizada para toda la titulación. Esto implica que el esfuerzo individual de muchos docentes, que entregan calificaciones en plazos muy reducidos y mantienen una comunicación ágil y constante con el alumnado, no queda reflejado en los resultados globales, proyectando una imagen distorsionada de la realidad y restando valor a las buenas prácticas que se llevan a cabo en el programa. De hecho, los relativamente malos resultados en las encuestas de satisfacción de la titulación son incompatibles con los excelentes resultados que la mayoría de los profesores evaluados por el programa Docencia han obtenido.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
	D4. Las encuestas son contestadas por proporciones muy pequeñas dentro del colectivo de referencia

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

	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2018-19	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 2019-20	5º curso de seguimiento o 4º curso de acreditación 2020-21	6º curso de seguimiento o 5º curso de acreditación 2021-22	7º curso de seguimiento o 6º curso de acreditación 2022-23	8º curso de seguimiento o 7º curso de acreditación 2023-24 Curso de verificación	9º curso de seguimiento o 8º curso de acreditación 2024-25
IUCM-29 Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida	6.3	6.5	6.4	6.7	6.9	7,9	5,8
IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados	85.7	Sin dato	60%	66.7%	90.9	85,7	100

La encuesta nos muestra una alta satisfacción global con el título, la misma que con la UCM. Son especialmente destacables la valoración de que los estudios permiten a los egresados alcanzar sus objetivos, estando la mayor parte del resto de las preguntas por encima del 8, quedando solo en 6 la referencia a la innovación de los contenidos, lo que ya se ha comentado.

El órgano competente en hacer estos estudios es el Consejo Social de la Universidad Complutense. Sin embargo, en ausencia de datos sobre nuestra titulación, desde la Facultad, tal y como ya se ha comentado, desde el curso 2014/15 está habilitado un “Sistema de Información sobre el Empleo” (SISE). Este Servicio está destinado a los estudiantes ya graduados y su objetivo es disponer de una lista de correos que funcione a modo de “bolsa de empleo”, que recibe información sobre ofertas de prácticas y becas remuneradas, o de empleo, que llegan periódicamente a la Facultad y que están destinadas únicamente a titulados. El formulario de inscripción se encuentra accesible a través del enlace <http://documentacion.ucm.es/servicio-de-informacion-sobre-empleo-sise/>. Así mismo, esta lista permitirá la realización de encuestas online a los inscritos en la misma, egresados de la Titulación de Grado, método que se ha escogido para conocer la evolución de su inserción en el mercado laboral. En la actualidad ya hay más de 400 estudiantes inscritos en este Servicio de Información sobre Empleo.

Toda la información, más los informes de inserción laboral, se encuentran disponibles en la url: <https://documentacion.ucm.es/empleo-e-insercion-laboral>.

Los datos para la tasa de inserción laboral de los egresados se encuentra en <https://documentacion.ucm.es/estudios-de-insercion-laboral-consejo-social-ucm>

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F11. Alta tasa de inserción laboral	

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

Para la gestión de la movilidad de los estudiantes la Facultad dispone de una Oficina Erasmus, donde se coordinan tanto las solicitudes de becas Erasmus, como las becas de movilidad SICUE y Séneca. Se realiza un seguimiento y evaluación que permite la mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad. Se recoge información para el seguimiento y evaluación de los estudiantes que participan en los programas de movilidad, mediante informes individuales de éstos y de los coordinadores o responsables de dichos programas, que es analizada y valorada por la Comisión de Calidad. La coordinación y el seguimiento de los programas de Movilidad de la Facultad de Ciencias de la Documentación se llevan a cabo por la Coordinadora Erasmus. Al inicio del curso se llevan a cabo varias reuniones informativas con los alumnos, en las que se les explica el proceso a seguir, las diferentes tipologías de becas, los requisitos y plazos. De forma

previa a la movilidad, se mantiene una entrevista con el alumno admitido en dicho programa, para la correcta comprensión de su actividad en el país de destino. Durante la estancia, el alumno y el coordinador mantienen una comunicación fluida a través del correo electrónico para un seguimiento periódico de la movilidad. Al finalizar la estancia de movilidad el estudiante informa al Coordinador Erasmus de los resultados académicos obtenidos e incidencias ocurridas en su estancia. Al finalizar el proceso el Coordinador Erasmus informa a la Oficina de Relaciones Internacionales (Oficina de Erasmus) del Rectorado sobre el número de alumnos salientes, destinos, créditos cursados y superados, y las posibles incidencias, si las hubiere.

En los cursos 2020-2021 a 2024-2025 ningún alumno del Máster en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos ha participado en estos programas. Este hecho se puede explicar teniendo en cuenta que buena parte de los alumnos son profesionales y compaginan estudios y trabajo. También hay que tener en cuenta que la duración del Máster es de un curso académico y que el coste de estos programas significa una importante inversión económica para los estudiantes. En cambio, durante el curso 2024-25 se recibió a una estudiante sueca en el marco del programa Erasmus.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
	D5. Escasa participación en los programas de movilidad.

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

NO SE APLICA. La memoria verificada del título no contempla prácticas externas.

FORTALEZAS	DEBILIDADES

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 o modificación del Título, realizado por la Agencia externa.**

NO PROCEDE.

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

El comité de seguimiento, en su informe final, firmado a 19 de septiembre de 2024, recomendó las siguientes acciones de mejora:

Criterio 1. Organización y desarrollo:

- Discordancias entre el contenido de las guías docentes y lo recogido en la Memoria de Verificación; las guías de algunas asignaturas específicas se mencionan como incompletas o con demasiadas erratas.
  - o Acción: Se ha solicitado a los docentes de las asignaturas mencionadas que revisen las guías y corrijan los defectos mencionados por el panel.
- La información de las guías docentes está descompensada entre las dos modalidades de impartición, en favor de la modalidad online.

- Acción: Se ha solicitado a los docentes que especifiquen que los contenidos, destrezas y finalidad de la asignatura es exactamente igual en las dos modalidades, y que solo cambia el modo de impartición, y que se especifique este exactamente para las dos modalidades.
- La información relativa al número de plazas en cada modalidad está confusa. En la memoria verificada se establece que se ofrecen 15 plazas en la modalidad presencial y 45 en la modalidad online, pero en el la web del máster aparece que no hay cupos específicos.
  - Acción: Se ha eliminado esto último de la web. Sin embargo, el proceso de preinscripción, que está gestionado por el Rectorado de la Universidad Complutense y no por la Facultad, no establece ningún medio para que los estudiantes determinen si optan a la modalidad presencial o a la online, y solo durante el proceso de matrícula optan por hacerlo en una modalidad u otra. O sea, que es imposible asignar las plazas para los distintos grupos en la fase de admisión. Obviamente, los estudiantes que optan por la modalidad online lo hacen porque sus circunstancias no les permiten cursar sus estudios en la modalidad presencial.
- Se recomienda revisar el plan de estudios para introducir alguna asignatura centrada en los fundamentos metodológicos conceptuales para desarrollar investigaciones.
  - No se ha tomado ninguna acción. Primero, porque ello implica un cambio en los planes de estudios y una nueva acreditación, que no se puede realizar en el primer año después del informe. Segundo, introducir una asignatura de metodología implicaría quitar alguna de las asignaturas existentes, lo que provocaría una descompensación en el itinerario de estudios. Finalmente, la metodología de la investigación en las disciplinas de las dos especialidades es considerablemente distinta, y las distintas asignaturas incluyen ya apartados específicos para la investigación en el campo.

#### Criterio 3: Sistema de garantía interna de calidad:

- No se han publicado en la web las encuestas de satisfacción de los distintos colectivos, aparte de la de estudiantes.
  - Acción: Se han añadido a la web todas las encuestas de satisfacción disponibles.
- La participación en las encuestas es escasa:
  - Acción: Se han enviado correos de aviso a los distintos sectores implicados. Sin embargo, el hartazgo de todos los colectivos con los sistemas de encuestas hace improbable una mayor participación.

#### Criterio 6: Resultados del aprendizaje

- Se recomienda implementar acciones de mejora que fomenten la finalización del máster en el curso de matriculación. Una sesión informativa sobre la defensa del TFM no es suficiente.
  - Acción: Se reconoce que, si bien la mayoría de los estudiantes completan satisfactoriamente las asignaturas en el curso de matriculación, el Trabajo Fin de Máster sigue constituyendo el principal factor que retrasa la finalización del programa. Con el objetivo de favorecer la culminación del máster en el plazo previsto, se propone reforzar el acompañamiento académico mediante un cronograma más detallado de seguimiento, tutorías grupales y sesiones de orientación metodológica a lo largo del curso. Asimismo, se considera conveniente que, desde el momento de la admisión, se ofrezca a los estudiantes una orientación clara sobre la posibilidad de matrícula a tiempo parcial, de modo que puedan planificar mejor su carga académica y distribuir de manera más equilibrada el trabajo de las asignaturas y el desarrollo del TFM.

#### **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.**

Según el Informe de Seguimiento del título por la Oficina de Calidad, el título cumple con todos los apartados.

Las recomendaciones indicadas en el informe son:

- Se recomienda incluir el índice de participación en las encuestas. Se ha incluido
- Se recomienda analizar la totalidad de los ítems que componen las encuestas realizadas a los colectivos implicados. Se ha incluido
- Se recomienda incluir datos de satisfacción del agente externo. Se ha incluido
- Se recomienda realizar un análisis de las encuestas, tanto de egresados como de inserción laboral. Se ha analizado dichas encuestas.

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

Se han seguido dentro de lo posible las recomendaciones del último informe de Seguimiento del Título por la Oficina de Calidad.

**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.**

NO PROCEDE.

FORTALEZAS	DEBILIDADES

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

NO PROCEDE

**7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación no sustancial.**

NO PROCEDE

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

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	F1. Buen funcionamiento de los mecanismos de coordinación horizontal y vertical de los títulos, favoreciendo los flujos de información y comunicación entre las comisiones de titulaciones, para garantizar el correcto funcionamiento del SGIC. F.2 Compromiso de la Comisión para garantizar el correcto funcionamiento de las titulaciones	Ver Apartado 1	Mantenimiento y actualización de las infraestructuras para el adecuado desarrollo del programa formativo de las titulaciones.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	F3. La estructura y organización de la titulación es consistente y está claramente definida. F4. El personal docente del máster se reúne para evaluar las encuestas de calidad, en el plazo de dos semanas tras ser publicadas.	Ver Apartado 2	Mantener y reforzar los mecanismos de coordinación vertical y horizontal de la titulación.
Personal académico	F5. Profesorado especializado con amplia experiencia docente y reconocida competencia investigadora. F6. Los profesores del módulo online pueden participar en el programa de evaluación docente, lo cual ha supuesto un incentivo para mejorar la calidad de la enseñanza online.	Ver Apartado 3	Motivación para la formación continua y mejora de la calidad docente, participando en proyectos de innovación y programas de evaluación docente (Docentia UCM).
Sistema de quejas y sugerencias	F7. Sistema de gestión de quejas maduro, con un protocolo bien establecido, que lleva en funcionamiento muchos años.	Ver Apartado 4	Continuar y potenciar el modelo de quejas y sugerencias.
Indicadores de resultados	F8. Cumplimiento de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje alcanzando los mejores datos de graduación y eficiencia tras la modificación del título. F9. Buenas infraestructuras y espacios de trabajo, que facilitan la tarea del profesorado y del aprendizaje, supervisado y renovado cada año. F10. Excelente rendimiento del campus virtual, con número suficiente de servidores y eficiente distribución de carga. La plataforma no ha registrado incidencias de caída del servicio en los últimos cursos.	Ver Apartado 5.1	Mantener el nivel y objetivos docentes previstos. Mantenimiento y revisión de las instalaciones e infraestructura técnica cada curso.
Satisfacción de los diferentes colectivos			
Inserción laboral	F11. Alta tasa de inserción laboral	Ver Apartado 5.3.	Reforzar el interés del Máster para los alumnos y las posibilidades laborales
Programas de movilidad			
Prácticas externas			
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación			

## 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.**

Aspectos mejorables que se han identificado y que se pueden apuntar:

-Se carece del personal profesor necesario para hacer frente a situaciones sobrevenidas como ha sido este curso la prolongada baja por enfermedad de un profesor. Por necesidades de este año, por una baja de larga duración, los profesores de una especialización del máster se han sobrecargado en docencia.

- Se carece del personal necesario para desdoblarse los grupos online del módulo común, lo que impide proporcionar a los estudiantes la atención personalizada que sería conveniente.

-Las encuestas son contestadas por proporciones muy pequeñas dentro del colectivo de referencia. A pesar de realizar recordatorios a todos los colectivos, los estudiantes, PDI y PTGAS no realizan las encuestas.

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

Desde la Facultad se motiva y se realizan diversas reuniones para la formación de coordinación de módulos y de las asignaturas solicitando actas de las reuniones. Se continúa esforzándose en motivar a todos los colectivos (estudiantes, PDI y PTGAS) para la realización de encuestas. Para que no vuelva a suceder la baja de larga duración del profesorado indicado anteriormente, en la asignación docente se comparte las asignaturas del módulo especializado.

D1. La coordinación de módulos y asignaturas se realiza de forma informal, en buena medida debido a que a menudo el mismo profesor imparte la asignatura en los dos grupos. No queda constancia documental de las sesiones de coordinación.

- Acciones de mejora: Se han nombrado coordinadores de asignatura y módulos y se les solicita actas de las reuniones de coordinación.
- Responsable: Coordinación del Máster
- Fecha de realización: Curso 2025-2026

D2. Se carece del personal profesor necesario para hacer frente a situaciones sobrevenidas como ha sido este curso la prolongada baja por enfermedad de un profesor.

- Acciones de mejora: sustitución por parte del resto de profesores de las asignaturas, compartir la docencia
- Responsable: Coordinación del Máster / Sección Departamental
- Fecha de realización: Curso 2025-2026

D3. Las encuestas son contestadas por proporciones muy pequeñas dentro del colectivo de referencia.

- Acciones de mejora: Charlas y notificaciones sobre la necesidad de las encuestas para el buen funcionamiento del Máster
- Responsable: Coordinación del Máster/ Vicedecanato Calidad y Estudios
- Fecha de realización: Curso 2025-2026

D4. Las encuestas son contestadas por proporciones muy pequeñas dentro del colectivo de referencia

- Acciones de mejora: Enviar recordatorios más personalizados y con lenguaje motivador a través de correo electrónico y del campus virtual. Explicación de la importancia de la participación. Elaborar informe anual mostrando cómo se han utilizado sus comentarios para mejorar el programa.
- Responsable: Coordinación del Máster/ Vicedecanato Calidad y Estudios / Colaboración del profesorado.
- Fecha de realización: Curso 2025-2026

#### D5. Escasa participación en los programas de movilidad

- Acciones de mejora: Realizar reuniones informativas con los alumnos y animar a la movilidad
- Responsable: Coordinación del Máster/ Oficina Erasmus / Vicedecano de Investigación, Relaciones Internacionales y Bibliotecas
- Fecha de realización: Curso 2025-2026

PLAN DE MEJORA	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							
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	D1. La asistencia a las reuniones de coordinación, a pesar de ser teóricamente obligatoria, no puede imponerse al personal docente del máster, por lo cual suele quedar limitada a los profesores más implicados.	Probable percepción de baja utilidad o escasa eficiencia de las reuniones. Sobrecarga docente y burocrática de la mayor parte de los docentes. Imposibilidad de tomar medidas disciplinarias para los no asistentes.	Programar las reuniones con mayor antelación y en horarios compatibles para la mayoría del profesorado. Elaborar actas claras y distribuir resúmenes ejecutivos para mantener informados a quienes no asistan. Fomentar la participación mediante herramientas online (p. ej., videoconferencias o grabaciones). Revisar la dinámica de las reuniones para hacerlas más breves y productivas.	Indicador 2	Coordinación del máster, con apoyo administrativo de los directores de departamento/sección departamental.	Curso 2025-2026, con evaluación de resultados al cierre del año académico.	En proceso.
Personal Académico	D2. Se carece del personal necesario para hacer frente a situaciones sobrevenidas como la prolongada baja por enfermedad de un profesor. D3. Los grupos del módulo común en la modalidad online son excesivamente grandes para garantizar un seguimiento	Ausencia de un sistema flexible y ágil de sustituciones. Alta especialización de los contenidos del máster, que dificulta la cobertura rápida de las ausencias. Falta de planificación preventiva y de una bolsa de docentes disponibles.	Identificar con antelación posibles perfiles internos o externos que puedan asumir temporalmente la docencia en caso de necesidad. Establecer un plan de continuidad docente que incluya materiales y cronogramas compartidos entre profesores.	Indicador 3	Coordinación del máster, con apoyo de la dirección de los departamentos / secciones departamentales y del Vicerrectorado correspondiente.	Propuesta inicial en el curso 2025-2026; revisión del plan y ajustes antes del inicio del curso 2026-2027.	No realizada. Causa: circunstancia económica de la Universidad Complutense.

	personalizado y constante de los estudiantes, lo que supone una sobrecarga importante para los docentes a cargo de estas asignaturas.						
Sistema de quejas y sugerencias							
Indicadores de resultados	D4. Las encuestas son contestadas por proporciones muy pequeñas dentro del colectivo de referencia	<p>Proliferación de encuestas en distintos niveles de la institución, que genera saturación y desinterés.</p> <p>Percepción de que los resultados no se traducen en cambios visibles o mejoras concretas.</p> <p>Falta de campañas de comunicación que expliquen el propósito y el impacto de los resultados.</p>	<p>Enviar recordatorios más personalizados y con lenguaje motivador a través de correo electrónico y del campus virtual.</p> <p>Dedicar unos minutos en clases presenciales y sesiones online para explicar la importancia de la participación.</p> <p>Elaborar un breve informe anual visible para los estudiantes, mostrando cómo se han utilizado sus comentarios para mejorar el programa.</p>	Indicador 4	Vicedecanato de Calidad y Coordinación del máster, con apoyo administrativo y colaboración del profesorado.	Acciones iniciales a implementar en el curso 2025-2026, con evaluación de los resultados al cierre del año académico.	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos							
Inserción laboral							
Programas de movilidad	D5. Escasa participación en los programas de movilidad	<p>El periodo de estudios del Máster es un año.</p> <p>Motivos económicos de los alumnos y la escasa ayuda que reciben en muchos de los países con los que tenemos convenio.</p>	Realizar reuniones informativas para que los alumnos puedan ver las posibilidades formativas de los lugares donde tenemos convenio.	Indicador 5	Coordinación del Máster, Oficina Erasmus y Vicedecano de Investigación, Relaciones Internacionales y Bibliotecas	Curso 2025-2026, con evaluación de resultados al cierre del año académico.	En proceso

Prácticas externas							
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación							