



VICERRECTORADO DE CALIDAD

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

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

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60		2010-11	No	No

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
			Septiembre 2019

CURSO 2019-20
OFICINA PARA LA CALIDAD

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

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

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

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

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

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

La responsabilidad de garantizar la calidad interna del título depende de la Decana de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, quien preside la Comisión de Calidad, pudiendo delegar dicha función en el Vicedecanato de Calidad.

La Comisión General de Calidad, aprobada por la Junta de Facultad, es la institución que tiene por fin garantizar la calidad de las titulaciones y que funciona con un reglamento propio, aprobado también en Junta. Esta compuesta por:

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

Durante el Curso 2019/20, la Comisión General de Calidad ha estado compuesta por (ver Tabla 1):

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

NOMBRE	APELLIDOS	CATEGORÍA Y/O COLECTIVO
Inge	Schweiger Gallo	Vicedecana de Calidad y Prácticas Externas
Ernesto	Carrillo Barroso	Vicedecano de Estudios
Francisco Javier	Muñoz Soro	Vicedecano de Estudiantes y Participación
Leticia María	Ruiz Rodríguez	Vicedecano de Estudios de Doctorado e Investigación
M ^a Angeles	Cea D'Ancona	Vocal delegado de la Junta de Facultad para la Calidad
Montserrat	Cabello Muñoz	Agente externo a la UCM experto en calidad
Alberto	Sanz Gimeno	Representante PDI con vinculación permanente
Raúl	Aguilera Aguilera	Representante PDI con vinculación permanente
Concepción	Anguita Olmedo	Representante PDI con vinculación permanente
Reyes	Herrero López	Representante PDI con vinculación permanente
Ana	Yáñez Vega	Representante PDI con vinculación no permanente

César	Menéndez Menéndez	Representante PAS
Mariola	Gutiérrez Sáenz	Representante Estudiantes
Paula	Martín Peláez	Representante Estudiantes
Laura	Laguna Elena	Representante Estudiantes
Pablo	González Jiménez	Representante Estudiantes

Fuente: Vicedecanato de Calidad y Prácticas Externas

Los/las coordinadores/as de Grado y Máster asisten a las reuniones de la Comisión de Calidad, así como a sus Subcomisiones, a título consultivo, con voz y sin voto.

Esta composición de la Comisión de Calidad se incluyó en el Reglamento del Centro (aprobado por Junta de Facultad el 20/12/2010) y al propio Reglamento de Funcionamiento de la Comisión (aprobado por Junta el 7/7/2011). La información sobre la Comisión de Calidad del Centro se encuentra en la página web de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, en: [\[http://politicasysociologia.ucm.es/comision-calidad\]](http://politicasysociologia.ucm.es/comision-calidad)

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

La Comisión de Calidad se rige por el Reglamento aprobado por la Junta de Facultad de Ciencias Políticas y Sociología el 7 de julio de 2011. Puede consultarse en:

[\[https://politicasysociologia.ucm.es/data/cont/docs/21-2016-04-20-Reglamento%20de%20la%20Comisi%C3%B3n%20General%20de%20Calidad.pdf\]](https://politicasysociologia.ucm.es/data/cont/docs/21-2016-04-20-Reglamento%20de%20la%20Comisi%C3%B3n%20General%20de%20Calidad.pdf)

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

La Comisión General de Calidad se reúne al menos tres veces en sesiones ordinarias durante el curso: en septiembre/octubre, al comienzo del curso; en febrero, a mitad de curso; y en junio, al concluir el curso. La Comisión se reúne en sesiones extraordinarias ya sea por iniciativa de la presidencia, ya sea cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de sus miembros. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de veinticuatro horas y contendrá el orden del día de la reunión.

Los miembros de la Comisión han de recibir la convocatoria con el orden del día, con una antelación mínima de 48 horas, excepto en el supuesto de sesiones extraordinarias que puede ser de 24 horas. Esta convocatoria, junto al orden del día y la documentación correspondiente, se realiza por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción. Siempre que los medios disponibles lo permitan, la convocatoria y documentación se remiten por medios electrónicos, quedando los originales depositados en la secretaría respectiva, a disposición de los miembros.

La Comisión queda válidamente constituida a efectos de celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos en primera convocatoria cuando concurren, al menos, la mitad de sus miembros, el presidente y el secretario —o las personas que le sustituyan— y, en segunda convocatoria, media hora después, cuando concurren, como mínimo, un tercio de sus miembros, el presidente y el secretario.

Los acuerdos se adoptan por mayoría simple, excepto los relativos a la aprobación del Reglamento de Funcionamiento y sus modificaciones, para los que se requiere de mayoría absoluta de los miembros de la Comisión. De forma excepcional, los acuerdos pueden adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. La votación siempre es secreta cuando es referida a personas. Realizada una propuesta por el presidente, se considera aprobada por asentimiento si ningún miembro solicita la votación, ni presenta objeción ni oposición a la misma.

De cada sesión celebrada, el secretario de la Comisión levanta acta, en el que se especifican necesariamente los asistentes, el orden del día, las circunstancias del lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de las deliberaciones, así como el contenido de

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

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

Las funciones de la Comisión General de Calidad son:

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

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Durante el curso 2019/20, la Comisión de Calidad se ha reunido en seis ocasiones, abordando tanto los procedimientos relativos a las titulaciones (seguimiento externo ordinario y especial de las titulaciones, renovación de las acreditaciones, seguimiento interno), como al diseño del

Sistema de Garantía Interno de Calidad. De forma específica, la Comisión analizó y debatió los siguientes temas (ver Tabla 2):

Tabla 2.: Actividad de la Comisión General de Calidad durante el curso 2019/20

FECHA	TEMAS TRATADOS	PROBLEMAS ANALIZADOS, ACCIONES DE MEJORA, ACUERDOS ADOPTADOS
28/10/2019	1.-Aprobación, si procede, del acta de la reunión del 10 de junio de 2019 2.-Información de la Vicedecana de Calidad y Prácticas Externas 3.-Aprobación, si procede, de las memorias de seguimiento de los programas de doctorado correspondientes al curso 2017/18. 4.- Aprobación, si procede, del autoinforme del Máster en Política de defensa y seguridad internacional 5.- Ruegos y preguntas	- Se aprueba el acta de la reunión de la Comisión de Calidad celebrada el 10 de junio de 2019. - Se informa de la situación de las memorias de seguimiento que estaban pendientes para el curso 2017-2018 relativas al programa de Doctorado. Se informa de cómo afectan los cambios introducidos en el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones. - Se aprueba la memoria del doctorado en Ciencias Políticas y de la Administración. - Se aprueba el autoinforme del Máster en Política de Defensa y Seguridad Internacional. - Se comenta la sobrecarga del servicio de Secretaría de Estudiantes y la necesidad de acometer alguna solución al respecto.
11/11/2019	1. Aprobación, si procede, del acta de la reunión del 28 de octubre de 2019. 2. Aprobación, si procede, de las memorias de seguimiento de las titulaciones de Grados y Másteres correspondientes al curso 2018/19. 3. Informe de la Vicedecana de Calidad y Prácticas Externas. 4. Aprobación, si procede, del informe de Calidad correspondiente al curso 2018/19. 5. Presentación del díptico informativo relativo a la planificación docente. 6. Ruegos y preguntas.	- Se aprueba el acta de la sesión anterior. - Se da el visto bueno a todas las memorias de seguimiento, exceptuando las memorias del máster en Teoría Política, en Análisis Sociocultural y el máster Euromed, a las que se pide que hagan toda una serie de correcciones algo más extensas para poder llegar a una situación similar al resto en cuanto a los contenidos tratados. - Se informa de la situación de las memorias de seguimiento del doctorado tratadas en la sesión anterior. - Se da el visto bueno al documento sobre el Sistema Interno de Garantía de Calidad y al informe realizado sobre el mismo con relación al curso pasado. - Se presenta el díptico con información para el profesorado.
21/01/2020	Aprobación, si procede, del acta de la reunión del 11 de noviembre de 2019 Informe de la Vicedecana de Calidad y Prácticas Externas Tratamiento de reclamaciones individuales correspondientes a los expedientes 019/1920, 024b1920, 045/1920 y 051/1920 Ruegos y Preguntas.	- Se aprueba el acta de la sesión anterior.
2/03/2020	1. Aprobación, si procede, del acta de la Comisión celebrada el 21 de enero de 2020. 2. Propuesta y aprobación, si procede, de los autoinformes para la renovación de las acreditaciones de Másteres de la Facultad.	-Se aprueba el acta de la sesión anterior. -Se comentan los informes de evaluación de los tres títulos de máster que tienen que pasar la evaluación en este curso académico. La vicedecana informa de las facilidades dadas para que los coordinadores puedan acceder a los datos y tener la información disponible para la realización de las memorias.

	3. Informe de la Vicedecana de Calidad y Prácticas Externas. 4. Tratamiento de reclamación correspondiente al expediente 054/1920 5. Ruegos y preguntas.	
20/04/2020	1. Aprobación, si procede, del acta de la Comisión celebrada el 2 de marzo de 2020 2. Informe de la Vicedecana. 3. Aprobación, si procede, de las memorias de seguimiento de los programas de doctorado correspondientes al curso 2018/19. 4. Ruegos y preguntas	- Se recuerda que hay tres titulaciones que se sometían a acreditación en este curso y que por razones del confinamiento se aplazaban a otra fecha.
1/06/2020	1. Aprobación, si procede, del acta de la reunión del 20 de abril. 2. Presentación de dípticos informativos, 3. Informe de la Vicedecana. 4. Ruegos y preguntas.	- Se aprueba el acta de la reunión de la Comisión de Calidad celebrada el 20 de abril de 2020. - La Vicedecana presenta sendos dípticos informativos relativos a las comisiones de selección del profesorado y explica la necesidad de pertinencia de su diseño, ubicándolos dentro de su diseño de gestión de calidad.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La presencia de varios Vicedecanatos en la Comisión (de Estudios; de Doctorado e Investigación, y de Estudiantes y Participación) permite una mejor transmisión de información entre los órganos académicos involucrados en el desarrollo operativo del título, así como del funcionamiento de la Facultad, favoreciendo el rápido intercambio de información de temas tratados en distintas comisiones (Calidad, Coordinación de Títulos, etc.)	Una de las carencias del Sistema de Calidad de Centro es que, debido a la naturaleza reglamentaria de la Comisión General de Calidad como Comisión Delegada de Junta, resulta complicado constituir Subcomisiones de Calidad de Grados y Másteres, debido a la sobrecarga de puestos en las Comisiones de los miembros de Junta. Si bien, las funciones de las Subcomisiones de Calidad de Grados y Másteres son ejercidas hasta el momento por las Comisiones de Coordinación respectivas.

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

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

Dada su característica interdepartamental el Máster Universitario en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación, tiene dos co-coordinadores. Los Coordinadores del Máster son los encargados de la coordinación, seguimiento y evaluación del título con el objetivo de garantizar el correcto cumplimiento de las actividades científico-académicas de la titulación. En el curso 2019-2020 los Coordinadores del Máster fueron los profesores Rubén Blanco Merlo del Departamento de Sociología: Metodología y Teoría (Facultad de Ciencias Políticas y Sociología), y Héctor Fouce Rodríguez del Departamento de Periodismo y Nuevos Medios (Facultad de Ciencias de la Información).

Las funciones de la Coordinación del Máster Universitario en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación son de tres tipos:

CURSO 2019-20

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

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

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

Como mecanismo de coordinación vertical, el Centro cuenta con una Comisión de Coordinación de Másteres de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología que tiene por finalidad asegurar la coordinación académica de los Grados que se imparten en el Centro. Su competencia principal es establecer los procedimientos de gestión, seguimiento y supervisión de las titulaciones, así como sugerir propuestas de mejora al órgano competente de la gestión de calidad del centro.

La Comisión está presidida por el Vicedecano de Estudios y se compone de los Coordinadores/as de todos los Másteres de la Facultad. Son además invitados permanentes: el Vicedecanato de Calidad y Prácticas Externas, así como la/os profesora/es que dirigen las titulaciones y la responsable administrativa de la Oficina de Coordinación de Másteres. La composición de esta Comisión durante el Curso 2019/2020 fue la siguiente (ver Tabla 3):

Tabla 3: Composición de la Comisión de Coordinación de Grados (Curso 2019/20)

PRESIDENTE	
Ernesto Carrillo	Vicedecano de Estudios
MIEMBROS	TITULACIÓN
Araceli Serrano/Esmeralda Ballesteros	Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales
Marta Evelia Aparicio Gracia	Estudios de Género
Rubén Blanco	Análisis Sociocultural del Conocimiento y de la Comunicación
Manuel Sánchez de Dios	Análisis Político
José Manuel Ruano	Gobierno y Administración Pública
Rafael Bustos	Política Internacional: Estudios sectoriales y de área
Heriberto Cairo	Máster Internacional en Estudios Contemporáneos de América Latina

Débora Betrisey	Estudios Avanzados en Antropología Social y Cultural
Francisco Javier Zamora Bonilla	Teoría Política y Cultura Democrática
José Alberto Riesco /Pablo López Calle	Estudios Avanzados en Trabajo y Empleo
Eduardo Romanos	Sociología Aplicada: Problemas Sociales
Concepción Anguita	Política de la Defensa y Seguridad
Cristina García Fernández	Máster La Unión Europea y el Mediterráneo: Fundamentos Históricos, Culturales, Políticos, Económicos y Sociales

Fuente: Vicedecanato de Estudios

Este órgano se ha reunido en cinco ocasiones durante el curso académico 2019/2020, dos de ellas de forma presencial y tres en formato virtual. En estas reuniones se abordaron y acordaron las siguientes cuestiones (ver Tabla 3):

Tabla 4: Temas tratados por la Comisión de Coordinación de Másteres (Curso 2019/20)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
27/11/2019	Reunión con la Vicerrectora de Estudios	Intercambio con la Vicerrectora para exponer problemas comunes e los másteres de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología
12/02/2020	Calendario TFMs, curso 2020-21. Estudio convalidaciones	Adopción de calendario. Decisión sobre las convalidaciones presentadas.
16/03/2020	Calendario másteres 2019-20	Ajuste del calendario de másteres a la situación generado por la COVID-19
4/05/2020	TFMs: exposición pública	Ajuste de los sistemas de exposición pública de TFMs a la situación generada por la COVID-19
12/06/2020	Organización académica curso 2020-21	Plan de medidas para la organización académica del curso 2020-21 y límites de matrícula en las asignaturas de los másteres

Fuente: Vicedecanato de Estudios

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

Como mecanismo de coordinación horizontal, la titulación cuenta con una Comisión de Coordinación del Máster. La Comisión de Coordinación del Máster está compuesta por los Coordinadores Rubén Blanco Merlo del Departamento de Sociología: Metodología y Teoría (Facultad de Ciencias Políticas y Sociología), y Héctor Fouce Rodríguez del Departamento de Periodismo y Nuevos Medios (Facultad de Ciencias de la Información). Asimismo, y dada la naturaleza interdepartamental del Máster, dicha Comisión también está compuesta por dos profesores de cada Departamento. En concreto, por parte del Departamento de Sociología: Metodología y Teoría (Facultad de Ciencias Políticas y Sociología), la profesora Carmen Romero Bachiller y el profesor Fernando García Selgas; y por parte del Departamento de Periodismo y Nuevos Medios (Facultad de Ciencias de la Información), las profesora Eva Aladro Vico y Cristina Peñamarín Beristain. A continuación se detallan las reuniones y temas tratados a lo largo del curso 2019-2020.

Tabla 5: Temas tratados por la Comisión de Coordinación del Máster Universitario en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación (Curso 2019/20)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
23/09/2020	Planificación y programación del curso 2019-2020 adaptando la docencia a la situación de semipresencialidad. Revisión de los Tribunales de TFM de Septiembre de 2020. Tramitación de la reclamación de calificación de TFM celebrado en Febrero de 2020 remitida por la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. Organización de la transición en la coordinación del máster.	Se revisan las plantillas de las fichas de las asignaturas para el nuevo curso, con las adendas correspondientes a la adaptación a la situación pandémica actual. Se informa y se detallan las medidas de seguridad a implementar en la docencia presencial -ventanas abiertas, distancia de seguridad, etc.-. Se establece la necesidad de garantizar al mismo tiempo docencia online para aquellas/os estudiantes que por circunstancias sobrevenidas no puedan acudir presencialmente. Se revisa el funcionamiento de los Tribunales de TFM de Septiembre. Se procede a tramitar la reclamación de la calificación de TFM de febrero de 2020 remitida por la Comisión de Calidad. La Comisión de Coordinación constituye el tribunal de reclamaciones, excluyendo, en este caso a los profesores Rubén Blanco Merlo y Fernando G. Selgas que formaron parte del tribunal que evaluó el TFM en febrero. Despedida del profesor Rubén Blanco Merlo y transición a la incorporación de la profesora Carmen Romero Bachiller como co-coordinadora del Máster junto con el profesor Héctor Fouce.
29/05/2020	Reorganización de la docencia por el confinamiento. Adendas a las titulaciones. Recalendarización convocatorias TFM. Información de la decisión de renunciar a la coordinación del máster a partir de septiembre de 2020 por parte del prof. Rubén Blanco Merlo	Se informa de la necesidad de incorporar una Adenda a las titulaciones con las adaptaciones que han seguido las titulaciones para dar respuesta a la docencia en modalidad online. Se revisa la propuesta y se aprueba. Se aprueba una flexibilización de las fechas de presentación y defensa de los TFM en junio y septiembre de acuerdo con la oferta del Rectorado. Se informa de la intención del coordinador Rubén Blanco Merlo de dejar la coordinación en Septiembre. Le sustituiría la profesora Carmen Romero Bachiller que ya fue coordinadora con anterioridad.
27/11/2019	Revisión y aprobación del calendario provisión de TFMs. Análisis y evaluación del informe de la renovación de la acreditación y de las sugerencias de mejora incluidas. Revisión del informe de seguimiento del máster para el curso 2018/2019. Revisión de la propuesta de modificación del máster.	Se aprueba el calendario para TFMs para el curso 2019-2020. Se informa de los resultados provisionales del informe de renovación de la acreditación y se discuten las sugerencias de mejora apuntadas y se prevé un plan para atender a las mismas. Se comenta el informe de seguimiento del máster para el curso 2018-2019 que se tiene que presentar en ese momento. Se revisa y discute la propuesta de modificación del máster.
13/09/2019	Ajustes organización tribunales TFM Septiembre 2019. Preparación inicio curso 2019-2020. Asuntos de trámite. Información del proceso de renovación de la acreditación del máster.	Se plantean algunas necesidades de ajuste para los tribunales de TFM de septiembre. Se tratan varios asuntos de trámite relativos al funcionamiento del máster. Se prepara el inicio del curso 2019-2020. Se informa del proceso de renovación de la acreditación dado que la evaluación será entre mediados-finales de septiembre.

Fuente: Coordinación de la titulación

FORTALEZAS	DEBILIDADES
El funcionamiento de la Comisión de Coordinación del Máster es muy dinámico y fluido. La comunicación entre los miembros de la comisión es continua, mediante mecanismos formales -reuniones con orden del día- y mediante mecanismos informales -grupo de correo electrónico- un tipo de comunicación mucho más rica y ágil que permite responder de forma rápida y coordinada a cualquier eventualidad que surja en el máster. En los últimos tiempos con la situación de pandemia esto ha resultado fundamental. La composición de esta Comisión es estable y se mantiene prácticamente igual, exceptuando casos de jubilaciones, en su composición desde el inicio del Máster en el curso 2010-2011	Puesto que el Máster es interdepartamental, esta característica exige una labor de coordinación importante y continua que se sustenta en la Comisión de Coordinación Paritaria

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

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

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

Durante el curso académico 2019-2020 el personal académico que componía el Máster Universitario en Análisis Sociocultural del Conocimiento y de la Comunicación estaba compuesto por el siguiente profesorado:

Categoría docente	Nombre	Departamento
Catedrático	Fernando García Selgas	Sociología: Metodología y Teoría (CC. PP. Y Sociología. UCM)
Catedrática jubilada (Profesora honorífica)	Cristina Peñamarín Beristain	Periodismo y Nuevos Medios (CC. Información. UCM)
Catedrático emérito	Gonzalo Abril Curto	Periodismo y Nuevos Medios (CC. Información. UCM)

Profesora Titular	Margarita Barañano	Sociología Aplicada (CC. PP. Y Sociología. UCM)
Profesor Titular	Rubén Blanco Merlo	Sociología: Metodología y Teoría (CC. PP. Y Sociología. UCM)
Profesora Titular	Eva Aladro Vico	Periodismo y Nuevos Medios (CC. Información. UCM)
Profesora Contratada Doctora	Vanessa Sáiz Echezarreta	(Profesora externa) Periodismo (UCLM)
Profesora Contratada Doctora	Elena Casado	Sociología: Metodología y Teoría (CC. PP. Y Sociología. UCM)
Profesor Contratado Doctor	Antonio García García	Sociología: Metodología y Teoría (CC. PP. Y Sociología. UCM)
Profesor Contratado Doctor	César Rendueles	Sociología: Metodología y Teoría (Trabajo Social. UCM)
Profesora Contratada Doctora	Carmeno Romero Bachiller	Sociología: Metodología y Teoría (CC. PP. Y Sociología. UCM)
Profesor Contratado Doctor	Héctor Fouce Rodríguez	Periodismo y Nuevos Medios (CC. Información. UCM)
Profesor Contratado Doctor (interino)	Pablo Santoro Domingo	Sociología: Metodología y Teoría (CC. PP. Y Sociología. UCM)
Profesor Ayudante Doctor	Israel Vázquez Márquez	Periodismo y Nuevos Medios (CC. Información. UCM)

ICMRA-1c: Estructura del Personal Académico del Título

Fecha: 30/11/2019

Centro Sede: FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA

Plan de Estudios: MÁSTER UNIVERSITARIO EN ANÁLISIS SOCIOCULTURAL DEL CONOCIMIENTO Y DE LA COM

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Ayudante Doctor	2	16,7%	6,90	15,0%	0
Catedrático de Universidad	1	8,3%	3,80	8,3%	4
Contratado Doctor	4	33,3%	13,80	30,1%	4
Contratado Doctor Interino	1	8,3%	5,60	12,2%	1
Emérito	1	8,3%	3,80	8,3%	4
Titular de Universidad	3	25,0%	12,00	26,1%	4

Datos extraídos el 01/11/2020

Uno de los activos históricamente más importantes en el Máster ha sido la oferta docente que ha constituido un importante atractivo del mismo. Una combinación de catedráticos/as, profesores/as titulares y contratados/as doctores/as de prestigio, junto con figuras emergentes de docentes ayudantes doctores, ofrece una equilibrada combinación de experiencia, solvencia, innovación y compromiso. En este momento, el activo docente continúa siendo clave, aunque el eje del mismo se encuentra en proceso de desplazamiento: algunos de los activos del máster se están jubilando en estos años, lo que unido a la lamentable pérdida de nuestro añorado compañero Wenceslao Castañares en el otoño de 2018, nos está llevando a nuevas incorporaciones escalonadas y con un periodo de formación interno en acompañamiento y bajo el tutelaje de las figuras que habrá que cubrir en los próximos años. En el curso pasado 2019-2020, el profesor Emilio Lamo de Espinosa tras haber completado sus tres años como emérito, fue sustituido por el catedrático Fernando García Selgas, que si bien por cuestiones de ajuste docente en los últimos años no había impartido docencia en el máster, ha sido una de las figuras fundadoras del mismo y forma parte desde el comienzo de la Comisión de Coordinación del Máster. También en el pasado curso, la catedrática Cristina Peñamarín Beristain solicitó y tramitó su jubilación. Esta situación, que podía haber ocasionado un importante “agujero” en la oferta docente del máster, se ha visto solventado, pues Cristina Peñamarín ha continuado su compromiso y docencia en el máster en la figura de profesora honorífica y planea continuar en la misma en los próximos años. Por otro lado, el catedrático Gonzalo Abril Curto continua en situación de emérito durante los dos próximos cursos. Así pues, el máster se encuentra en un proceso de adaptación, un momento en el que, sin querer perder el conocimiento y buenas prácticas docentes de un profesorado que sin duda ha sido nuclear en esta titulación, se está abriendo a nuevas aportaciones e incorporaciones docentes con la figura del profesor Israel Vázquez Márquez, en el curso pasado 2019-2020 acompañando al profesor Gonzalo Abril y ya este curso 2020-2021 haciéndose responsable de una de las asignaturas de la titulación. Por otro lado, algunos de los docentes del Máster han visto consolidada su situación contractual, pasando de Profesor Contratado doctor Interino a Contratado doctor (el caso del profesor César Rendueles) y de Profesor Ayudante Doctor a Profesor Contratado doctor (el caso del profesor Pablo Santoro), lo que da muestras de la solidez del trabajo docente y garantiza la continuidad del proyecto del máster. Este cambio de categoría se produjo durante el curso 2019-2020 y no se encuentra recogido en la tabla del **ICMRA-1c** cuyos datos están fechados a 1/11/2019. Finalmente señalar, que otra de las docentes del máster la profesora Vanesa Saiz Echezarreta, profesora contratada doctora en la Universidad de Castilla-La Mancha y docente del Máster prácticamente desde su inicio, tampoco aparece en la tabla ICMRA-1c al ser personal externo a la UCM.

Es por ello, que en este momento el porcentaje de profesorado permanente del máster se ha visto reducido, pero sin merma alguna de la calidad docente. Con todo, una gran mayoría el profesorado del máster es personal docente permanente -76,92%- (1 catedrático, 3 profesores titulares, 6 profesores contratados doctores) y los docentes en situación no permanente (23,08%) cuentan en muchos casos con una amplia trayectoria investigadora y académica -1 profesor catedrático emérito, Gonzalo Abril Curto, 1 profesor contratado doctor interino, Pablo Santoro Domingo y un profesor Ayudante Doctor, Israel Vázquez Márquez-. A ello hay que sumar a la catedrática Cristina Peñamarín Beristain, recién jubilada, en la figura de profesora honoraria. Como se puede ver, se sigue manteniendo gran parte de la plantilla desde prácticamente la puesta en marcha del Máster el curso 2010-2011, pero al tiempo se han ido añadiendo incorporaciones de reconocida solvencia, y también nuevos perfiles que garantizan el rejuvenecimiento de la plantilla. Los porcentajes señalados se corresponden con los datos actualizados de la situación contractual de los docentes en el curso 2019-2020. Los porcentajes de la tabla ICMRA-1c difieren porque no se computa a la profesora Vanesa Saiz ni se tiene en

cuenta el cambio de figura contractual ya reseñada de los profesores Pablo Santoro y César Rendueles.

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

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

En cuanto a la evaluación docente, tal como se muestra en la tabla el indicador IUCM-6, la tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente es del 90%, dado que prácticamente todo el personal docente evaluable, -9 de los 10 docentes evaluables, pues los docentes eméritos, el profesorado honorífico, y el profesorado externo a la UCM no puede solicitar la evaluación del programa Docencia- se sometió en el curso 2019-2020 al proceso de evaluación dentro de los programas establecidos por la Universidad Complutense, tanto el Programa Docencia -4 docentes 44,44%- como a través del Plan Anual de Encuestas (P.A.E.) -5 docentes, 55,56%-. Los resultados del programa Docencia se ofrecen cada 3 años, de entre los 4 docentes con resultado en el curso 2019-2020 ha habido uno con evaluación excelente, dos con evaluación muy positiva y uno con evaluación positiva. Como se puede ver, los resultados de la evaluación docente son extraordinariamente positivos, lo que es ejemplo de la calidad y el compromiso docente del profesorado del máster. Con respecto a los indicadores IUCM-7, Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente, y IUCM-8, Tasa de evaluaciones positivas del profesorado, ambas son del 100%, dado que todos los docentes que se han presentado a la evaluación han podido ser evaluados y todos aquellos a los que les correspondía el informe trianual de Docencia han recibido una evaluación positiva.

Sin lugar a dudas, la calidad del profesorado ha sido históricamente y es una de las fortalezas del Máster, donde destaca el excelente nivel e implicación del profesorado que imparte la docencia en el mismo, que acumula conjuntamente 17 sexenios de investigación -sin incluir los 6 sexenios de la profesora Cristina Peñamarín actualmente vinculada al máster como Profesora Honorífica. Con todo, y aunque se están produciendo algunas incorporaciones, es reseñable la continuidad y estabilidad de la plantilla docente del máster a lo largo de sus años de funcionamiento.

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente		90%		

IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente		100%		
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado		100%		

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Calidad de la docencia del profesorado, con una elevadísima tasa de participación en el programa de evaluación docente de la UCM y unos resultados extraordinariamente positivos. Solvencia y reconocimiento de la plantilla del máster, consolidada y muy estabilizada a lo largo del tiempo, y con indicadores de calidad investigadora como el número de sexenios.	Envejecimiento relativo de la plantilla y procesos de renovación en curso donde los saberes se están transmitiendo a modo de mentoría a los nuevos docentes que se han incorporado a la plantilla del máster.

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

4.1. Presentación formal de sugerencias, quejas y reclamaciones

La Comisión de Calidad es la encargada de gestionar el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. El procedimiento de actuación, aprobado por dicha Comisión el 18/11/2013, está disponible en el siguiente enlace web:

[<http://politicasysociologia.ucm.es/data/cont/docs/21-2016-02-01-Propuesta%20de%20Procedimiento%20de%20Actuaci%C3%B3n%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20Sugerencias.pdf>]

Se trata de un sistema de clasificación del que se lleva registro físico y electrónico. Al tratarse de información sensible sujeta en casos precisos a confidencialidad, se encuentra centralizado en Decanato. Si bien, una vez concluido el tratamiento de cada instancia, la información puede ser consultada por los miembros del Centro.

4.2. Protocolo de actuación y actores implicados

El protocolo de actuación es el siguiente: cualquier miembro del Centro -o incluso no perteneciente a él de forma directa- puede presentar una instancia de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones. Para ello, ha de enviar la instancia al Buzón electrónico de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, o bien -según los casos- por Registro, remitiendo siempre copia al Buzón. En el Formulario online han de constar todos los datos de la persona que inicia la instancia, ya que la Comisión de Calidad no recibe instancias anónimas, al considerarse que pueden ser lesivas para los derechos de los miembros de la comunidad académica afectados y, a la vez, un estímulo de potencial impunidad de quien inicia la instancia.

Una vez recibida la instancia, y para mejor estudio y tratamiento, se clasifica las mismas en varias categorías, incluyendo el objeto de la instancia y el sujeto de la reclamación, así como el departamento concernido. Debido a que no todas las reclamaciones, quejas y sugerencias que se reciben en la Comisión de Calidad pueden ni deben ser tratadas por ésta, se procedió en múltiples ocasiones a re-direccionar dichas instancias al órgano competente (Departamentos, Coordinadores de titulación, Secretaría de Alumnos, etc.). No obstante, dada la necesidad de la Comisión de Calidad de conocer todas las quejas y reclamaciones, se estableció que las quejas y

reclamaciones que van a otros órganos deben ser enviadas con copia a la Comisión de Calidad mediante una vía de entrada única en Decanato, a fin de archivar y analizar el conjunto de las instancias generadas durante cada curso académico, con vistas a examinar los problemas centrales que requieren tratamiento de cara a la mejora de la calidad de las titulaciones.

Durante el curso 2019/20 se gestionaron en la Facultad de Ciencia Políticas y Sociología un total de 119 quejas, reclamaciones y sugerencias, de las cuales 116 fueron presentadas por estudiantes, y 3 por PDI. De estas instancias, 39 correspondieron a quejas sobre el profesorado; 11 a quejas sobre la calificación obtenida; 18 a quejas sobre el funcionamiento de alguna titulación, 4 a quejas sobre el funcionamiento administrativo de la Facultad; 40 a quejas sobre las instalaciones o recursos de la Facultad; y 4, a otros aspectos (sugerencias).

Del total de estas quejas, sugerencias y reclamaciones, al Máster en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación corresponden 1, presentada por un estudiante en relación con la calificación obtenida en su TFM presentado en Febrero de 2020. Se trata de la segunda queja formalmente registrada en el Máster en todos los años de funcionamiento.

En este caso, una vez informada la Comisión de Coordinación, que actúa como Comisión de Reclamaciones del Máster, se excluyeron en este caso a los profesores Rubén Blanco Merlo y Fernando García Selgas, dado que ambos fueron miembros del tribunal que evaluó el TFM. La Comisión quedó compuesta por el profesor Héctor Fouce y las profesoras Eva Aladro y Carmen Romero Bachiller. Se puso a disposición de la Comisión para su evaluación el TFM presentado, la reclamación del estudiante y los informes individuales emitidos por los tres docentes miembros del tribunal del TFM en Febrero de 2020. Una vez estudiada toda la documentación cada uno de los miembros de la Comisión de Reclamaciones emitió un informe individual y tras una reunión celebrada online el 5 de octubre de 2020 un informe conjunto en respuesta a la reclamación presentada, señalando que la calificación estaba bien justificada por el tribunal y las cuestiones de forma y contenida apuntadas por el mismo efectivamente se observaban en el trabajo presentado, por lo que la Comisión de reclamaciones del máster ratificó la calificación otorgada por el tribunal de TFM de febrero de 2020.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
El Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones permite centralizar las instancias, clasificarlas por titulación, persona que la presenta y tipo contenido, de forma que se facilita su gestión, derivando el tratamiento al órgano correspondiente. El formulario permite además homogeneizar la vía de entrada de las instancias y favorecer que todas las instancias incluyan los datos necesarios para poder tramitarlas.	Las multiplicidad de vías para canalizar del sugerencias, quejas y reclamaciones con que cuenta la UCM provoca que muchas instancias se presenten al mismo tiempo a través de varios canales, lo que genera confusión y provoca que en muchas ocasiones, los asuntos sean resueltos de forma informal. Esto también provoca que muchas veces no haya claridad con los plazos o la instancia que ha de resolver.
La comisión de reclamaciones interna del máster tiene un protocolo de funcionamiento claro y transparente y las reclamaciones se atienden con rigor justificando en todo momento las decisiones adoptadas.	La situación de confinamiento y la poca claridad en los plazos de los procedimientos ha llevado a un gran retraso en la respuesta a la reclamación, que fue presentada a finales de febrero de 2020.

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

Tal como se puede constatar en los datos históricos la matrícula de estudiantes de nuevo ingreso en el máster nunca ha logrado alcanzar las **Plazas de nuevo ingreso ofertadas (ICM-1)** que se

situó en contra del criterio de la Comisión de Coordinación de Másteres de la Facultad de CC. Políticas y Sociología y de los deseos de la Comisión de Coordinación Interna del máster en **40 plazas**. En este sentido la **Matrícula de Nuevo Ingreso (ICM-2)** ha sido de 18 para el curso 2019-2020 representando un ligero descenso en relación con el cursos anterior. En este sentido, el **Porcentaje de Cobertura (ICM-3)** se ha situado en el curso 2019-2020 en un 45%. Por otro lado, y en contraste con los datos del porcentaje de cobertura y la matrícula de nuevo ingreso, la **Tasa de Demanda del Máster (IUCM-5)** se sitúa un año más muy por encima del 100%, concretamente en el 410%, lo que da muestras del interés que despierta el máster.

En general, la titulación tiene buena recepción y las y los estudiantes se muestran satisfechos, aunque el hecho de ser un máster con una orientación fundamentalmente investigadora hace que no sea una opción masiva. Del mismo modo, lo elevado de las tasas también supone un hándicap para el tipo de aproximación del máster, dado que las/os estudiantes pueden preferir apostar por opciones profesionalizantes más claras. Sin embargo, por lo que sabemos -a falta de una investigación y una encuesta institucional más clara- de los estudiantes egresados de nuestra titulación es que tienen un elevado grado de éxito, tanto en términos de investigación con una elevada consecución de becas predoctorales, como en términos profesionales. En cualquier caso, hemos implementado varias vías para mejorar el conocimiento del máster particularmente en Ciencias de la Información y la Comunicación, dado que en los últimos años hemos visto un descenso de las matriculas de estudiantes de este perfil. Sin embargo, la situación actual de la pandemia, ha afectado negativamente la matrícula del máster para este curso que empieza, con lo que hasta el curso 2021-2022 no esperamos una mejora en la matrícula de nuevo ingreso.

Por otro lado, las propias características el máster, un máster de un año que conjuga la perspectiva semiótica con la sociológica y tiene una considerable densidad teórica, hacen difícilmente viable que el máster funcione con más de 30 alumnos -el número de plazas de nuevo ingreso que consideramos debería tener la titulación- puesto que la atención que requieren los estudiantes y los mecanismos docentes participativos e innovadores que estamos desarrollando sería difícil que pudieran funcionar con una matrícula efectiva de 40 estudiantes. En este sentido insistiremos en este aspecto en futuras modificaciones del máster.

La **Tasa de Rendimiento del Título (ICM-4)** se ha reducido ligeramente con respecto al curso pasado, situándose en el **89,02%** lo que ha de achacarse, en gran medida -tal como nos han comentado algunos de los estudiantes matriculados- a la situación de confinamiento y cómo ha supuesto retrasos en los TFMs que se han retrasado en algún caso a Febrero. Esta tasa hay que evaluarla conjuntamente con la **Tasa de Éxito (IUCM-1)** que se sitúa en el **100%** y la **Tasa de Evaluación del Título (IUCM-16)** que resulta ser exacta a la tasa de rendimiento, **89,02%**. Esto nos indica que ha habido estudiantes que no se han presentado a la evaluación en varias asignaturas, y no que hayan sido suspendidos en la evaluación. Este es un comportamiento habitual en este tipo de titulación, donde el estudiantado, de alguna manera, se “autoevalúa” evitando presentarse si no se considera preparado, siendo bastante raros los casos de estudiantes que deciden presentarse a evaluación con escasa preparación.

En la misma línea, la **Tasa de Abandono del Título (ICM-5)**, que ha sido del **0%** para este curso, lo cual resulta muy positivo dadas las circunstancias. Igualmente, en este curso ha descendido levemente la **Tasa de Eficiencia de los Egresados (ICM-7)** del **85,43%**, y algo más la **Tasa de Graduación** que se sitúa en un **71,43%**, una de las más bajas de los últimos años, pero plenamente a la anómala situación que estamos viviendo con el COVID-19. A pesar de todo, los datos son positivos, y muestran el magnífico desempeño, trabajo y rendimiento tanto de docentes como de estudiantes, más destacable si cabe en las circunstancias que estamos viviendo. En este sentido, el buen funcionamiento de la organización de la carga lectiva entre el primer y el segundo semestre y la calendarización y seguimiento de los TFMs que había mejorado la organización de los tiempos, permitiendo a las/os estudiantes completar el máster en un año, a pesar de que se trata de un máster de gran exigencia, en este caso no han sido

suficientes por las situaciones sobrevenidas por la pandemia, retrasando la presentación de algunos TFMs. Destacar, por otro lado, que gran parte de nuestro alumnado compagina sus estudios con algún tipo de trabajo muchas veces simplemente para poder asumir el coste de la titulación, lo que favorece seguimientos del máster a tiempo parcial o sin completar todos los créditos en un año.

Si atendemos al cuadro del **ICMRA- 2**, donde se analizan pormenorizadamente los **Resultados en las Asignaturas**, podemos ver cómo en las asignaturas correspondientes al segundo semestre, para las que coincidió plenamente la situación de confinamiento y el paso a la enseñanza online son las que tienen un mayor número de no presentados. Se trata en cualquier caso de 2 o 3 estudiantes, a lo sumo, lo que dadas las difíciles circunstancias personales de muchas/os de las/os docentes y estudiantes resulta más indicativo de las circunstancias globales de la pandemia que, posiblemente, de la docencia impartida.

Por último, es relevante afirmar que tal como se muestran las series históricas de datos del Máster si bien se ve un ligero empeoramiento en los datos el pasado curso, este es mucho más leve de lo que habría cabido esperar ante la situación de pandemia y son coherentes con resultados de años anteriores y dan muestra de la consolidación del Máster Universitario en Análisis Sociocultural del Conocimiento y de la Comunicación dentro de la oferta de Másteres de la Universidad Complutense.

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	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas		40		
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso		18		
ICM-3 Porcentaje de cobertura		45,00%		
ICM-4 Tasa de rendimiento del título		89,02%		
ICM-5 Tasa de abandono-del título		0,00%		
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados		85,43%		
ICM-8 Tasa de graduación		71,43%		
IUCM-1 Tasa de éxito		100,00%		
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción		-		
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones		-		
ICUM-4 Tasa de adecuación del grado		-		

IUCM-5 Tasa de demanda del máster		410,00%		
IUCM-16 Tasa de evaluación del título		89,02%		

ICMRA- 2: Resultados en las Asignaturas

Curso Académico: 2019-20

Centro: FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA

Plan de Estudios: MÁSTER UNIVERSITARIO EN ANÁLISIS SOCIOCULTURAL DEL CONOCIMIENTO Y DE LA COM (0650)

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ANÁLISIS DE LA CULTURA VISUAL	OBLIGATORIA	18	18	0	94,44%	100,00%	5,56%	94,44%	1	0	1	7	8	1
ANÁLISIS SEMIÓTICO DE TEXTOS Y PROCESOS CULTURALES	OBLIGATORIA	18	18	0	94,44%	100,00%	5,56%	94,44%	1	0	0	9	7	1
COMUNICACIÓN Y CONFLICTO INTERCULTURAL	OBLIGATORIA	18	18	0	88,89%	100,00%	11,11%	88,89%	2	0	5	9	2	0
CONOCIMIENTO, CIENCIA Y CULTURA	OBLIGATORIA	17	17	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	9	7	1	0
CRÍTICA CULTURAL: GÉNESIS Y FRONTERAS	OBLIGATORIA	18	18	0	94,44%	100,00%	5,56%	94,44%	1	0	1	6	9	1
CULTURA DIGITAL Y TECNOLOGÍA	OPTATIVA	14	14	0	85,71%	100,00%	14,29%	85,71%	2	0	0	4	7	1
CULTURAS DEL CUERPO Y DEL GÉNERO	OBLIGATORIA	18	18	0	83,33%	100,00%	16,67%	83,33%	3	0	0	7	7	1
ESPACIO PÚBLICO Y CULTURA DE MASAS	OBLIGATORIA	18	18	0	88,89%	100,00%	11,11%	88,89%	2	0	5	9	2	0
ESTILOS DE VIDA Y DE CONSUMO	OPTATIVA	10	10	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	10	0
IDENTIDAD, CULTURA Y COMUNICACIÓN	OBLIGATORIA	18	18	0	94,44%	100,00%	5,56%	94,44%	1	0	0	9	7	1
MEDIOS DIGITALES Y NUEVAS TEXTUALIDADES	OPTATIVA	13	13	0	76,92%	100,00%	23,08%	76,92%	3	0	0	4	6	0
METODOLOGÍA APLICADA A LA INVESTIGACIÓN SOCIOCULTURAL	OBLIGATORIA	19	19	0	89,47%	100,00%	10,53%	89,47%	2	0	0	7	10	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: GLOBALIZACIÓN, FLUJOS Y REDES	OBLIGATORIA	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	6	10	1
TRABAJO FIN DE MASTER (ANÁLISIS SOCIOCULTURAL DEL CONOCIMIENTO Y DE LA COMUNICACIÓN)	PROYECTO FIN DE CARRERA	24	13	11	70,83%	100,00%	29,17%	53,85%	7	0	1	9	6	1

Datos extraídos el 25/11/2020

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Datos consistentes año a año y buenos niveles de graduación, eficiencia, éxito, rendimiento y graduación, junto con tasa cero de abandono. Una elevada tasa de demanda que muestra el interés que despierta la titulación.	Este año empeoran levemente todas las tasas en gran medida por la situación de pandemia del COVID-19. Sigue destacando un porcentaje de cobertura bajo que contrasta con la tasa de demanda. Sin embargo, el número de estudiantes que sigue la titulación permite poner en marcha innovaciones pedagógicas que sería difícil de implementar con un porcentaje de cobertura del 100% lo que resulta indicativo que el número de estudiantes de nueva matrícula ofertados resulta excesivo para las características de la

	titulación y no debería ser considerado un indicador de éxito de la misma.
--	--

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

En relación a la encuesta de satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título, para el curso 2019/20, la **satisfacción de los estudiantes (IUCM-13)** vuelve a ser elevada, un 8,3 con una mediana de 9 y una desviación típica de 2,1. Esto contrasta con los bajos resultados de satisfacción con la titulación del curso previo y que se debieron a malestares entre los propios estudiantes que, afortunadamente, no se han dado en el presente curso. Sin embargo, esta mejora ha de ser tomada con cautela, dado que solo tres estudiantes realizaron esta encuesta. Esta baja participación suele ser habitual, dado que en ocasiones el estudiantado nos transmite su desconcierto con el número de encuestas a realizar y muchas veces creen que ya las han completado al haber respondido a las encuestas del profesorado de Docencia. Por otro lado la **satisfacción del profesorado (IUCM-14)** se sitúa en unánimemente en un 8 y la **satisfacción del PAS (IUCM-15)** en un 7,4. En general, son medidas que se encuentran por encima de la media de las titulaciones de la facultad, pero resultan relativamente poco significativas. Quizá habría que indagar en otros mecanismos para obtener datos relativos a la satisfacción del estudiantado, profesorado y PAS con las titulaciones.

Por otro lado, de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones de la UCM es preciso conocer periódicamente la opinión de los diferentes actores implicados en el desarrollo de los Títulos Oficiales y en concreto del Agente Externo miembro de la Comisión de Calidad, por su aportación como personal externo a la Universidad. Como se puede ver, la satisfacción del agente externo con el funcionamiento del SGIC son muy elevados y dan una visión muy positiva de su funcionamiento:

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

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

FORTALEZAS	DEBILIDADES
En general se muestra una satisfacción con el máster por encima de la media de las titulaciones de la Facultad.	La baja participación en las encuestas de las/os estudiantes no permite extrapolar los datos ni saber si resultan significativos.

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

A este respecto, los datos sobre la satisfacción de los estudiantes egresados en el curso 2018-2019 con la titulación con una participación del 31,6% valoran la formación recibida en el máster en un 7 sobre 10. Lo primero a destacar, es que mejora significativamente la valoración que otorgaron al máster en la encuesta del año pasado, lo que es indicativo de la anomalía de dicho curso. Por otro lado, ningún estudiante del curso 2017-2018 ha respondido la encuesta de inserción laboral de los/as egresados/as, con lo que no disponemos de datos sobre ese particular.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Hay una valoración positiva de la formación recibida en el master por parte de los egresados/as.	No se dispone de datos cuantitativos que permitan valorar y contrastar las notificaciones de éxito en la inserción laboral de las/os egresadas/os.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

No ha habido programas de movilidad. Sin embargo, las diferentes asignaturas de la titulación si cuentan con la presencia año tras año de estudiantes ERASMUS o Estudiantes Visitantes, así como investigadores visitantes que se incorporan bien sea de forma oficial, bien sea en calidad de oyentes, a muchas de las asignaturas del máster, lo que indica un interés por las materias impartidas y por la titulación en su conjunto. Este año, la situación de confinamiento debido a la pandemia mundial ha hecho que algunos de los estudiantes Erasmus inicialmente participantes hayan decidido retornar a sus países dejando las asignaturas matriculadas a pesar de que todas ellas siguiendo impartándose vía telemática.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
-	-

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

No aplicable dado que el Máster no posee Prácticas Externas curriculares. Sin embargo, sí hay estudiantes del máster que solicitan a través de las instancias correspondientes de la Universidad acceso a prácticas externas no curriculares.

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 del Título, realizado por la Agencia externa.

Se siguieron las recomendaciones realizadas en los cursos anteriores.

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

Se siguieron las recomendaciones realizadas en los cursos anteriores.

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

Se siguieron las recomendaciones realizadas en los cursos anteriores.

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 implementado las medidas planteadas en el plan de mejora, si bien se ha producido un retraso en su ejecución que se vio parcialmente pospuesta por la situación del confinamiento.

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

En el último Informe de Renovación de la Acreditación de la titulación, recibido el 17 de diciembre de 2019, se nos planteaban varias recomendaciones referidas a dos de los criterios: Criterio 2: Información pública y Criterio 3: Sistema de Garantía Interno de Calidad. En cuanto a las recomendaciones vinculadas al Criterio 2, se recomendaba en primer lugar, corregir los errores y omisiones detectados en la información publicada, en segundo lugar, revisar y complementar la información recogida en las guías docentes y unificar las dos webs existentes así como homogeneizar la información recogida en ambas. En este sentido, ya han sido corregidos los errores y omisiones detectados y revisados los enlaces rotos, así como la información recogida en las guías docentes. En cuanto a la tercera recomendación, estamos en este momento estudiando si es posible fusionar ambas webs o al menos que la información publicada en ambas sea homogénea y evite potenciales confusiones, y esperamos que en el presente curso académico 2020-2021 se haya dado completa respuesta a las recomendaciones planteadas por la comisión evaluadora.

En cuanto a las recomendaciones vinculadas al Criterio 3 se apuntaba, en primer lugar, que deberían incorporarse estudiantes y PAS a la Subcomisión de Calidad del Máster. En segundo lugar, se instaba a adoptar medidas para que todos los grupos de interés pudieran manifestar su satisfacción con el máster. Finalmente, se instaba a formalizar los procedimientos del Sistema Interno de Garantía de Calidad e implementarlos de forma efectiva. En cuanto a estas recomendaciones, si bien durante el curso 2019-2020 se dieron los primeros pasos para incorporar estudiantes -es más difícil en el caso de PAS dada la escasez de apoyos administrativos de los másteres y la sobrecarga de trabajo que ya tienen- en la Subcomisión de Calidad del Máster. Lamentablemente, la situación de confinamiento sobrevenida por la pandemia del COVID-19 hicieron urgentes otras intervenciones y se pospuso esta cuestión así como el resto de medidas referidas a este criterio, quedando pospuestas para el presente curso, dadas las dificultades para su implementación en plena pandemia. Esperamos solventar estas cuestiones a lo largo de este curso: 1) invitando al estudiantado del máster a elegir un representante para que pueda cumplir esta función; 2) realizando un trabajo más efectivo de difusión de las encuestas de satisfacción para incrementar la participación de todos los grupos

de interés; y 3), formalizando los procedimientos del Sistema Interno de Calidad para poder implementarlos efectivamente. Sobre este tercer aspecto, quiero destacar que ya se ha empezado a implementar de forma concreta en septiembre de 2020, dado que por primera vez tuvo que ponerse en marcha el mecanismo de reclamaciones del Máster, lo que nos ha permitido ensayar y formalizar un procedimiento que ha funcionado de forma exitosa y que procederemos a publicar en los próximos meses para su formalización e implementación futura.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se han corregido los errores detectados en al web y se está trabajando para evitar duplicidades	Aún no se ha acabado de modificar la subcomisión de calidad del máster para responder a la recomendación del informe de renovación de la acreditación por la dificultades ante la situación de pandemia.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

En el curso 2019-2020 **no se realizaron modificaciones en el plan de estudios**, pero si fue necesario incorporar una Adenda al mismo para recoger las adaptaciones necesarias para poder pasar a una forma de docencia no presencial durante el periodo de confinamiento, así como recalendarizar algunas de las fechas de entrega de los TFM y los trabajos finales de las asignaturas para adaptarlos a las circunstancias sobrevenidas. Todo ello se realizó bajo la dirección del Decanato de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología y de forma coordinada con el resto de Másteres y titulaciones de la Facultad.

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

No se han realizado modificaciones en el título.

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	La presencia de varios Vicedecanatos en la Comisión (de Estudios; de Doctorado e Investigación, y de Estudiantes y Participación) permite una mejor transmisión de información entre los órganos académicos involucrados en el desarrollo operativo del título, así como del funcionamiento de la Facultad, favoreciendo el rápido intercambio de información de temas tratados en distintas comisiones (Calidad, Coordinación de Títulos, etc.)	La estructura es adecuada y favorece el funcionamiento del SGIC.	Mantenimiento de la dinámica y mejora de la coordinación.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	El funcionamiento de la Comisión de Coordinación del Máster es muy dinámico y fluido. La comunicación entre los miembros de la comisión es continua, mediante mecanismos formales -reuniones con orden del día- y mediante mecanismos informales -grupo de correo electrónico- un tipo de comunicación mucho más rica y ágil que permite responder de forma rápida y coordinada a cualquier eventualidad que surja en el máster. En los últimos tiempos con la situación de pandemia esto ha resultado fundamental. La composición de esta Comisión es estable y se mantiene prácticamente igual, exceptuando casos de jubilaciones, en su composición desde el inicio del Máster en el curso 2010-2011.	Se da una buena comunicación y relaciones fluidas. La comisión es paritaria entre los dos departamentos para mantener el equilibrio en una titulación interdepartamental e interdisciplinar.	Mantenimiento de la dinámica de reuniones formales y contactos informales entre los coordinadores y la Comisión de Coordinación
Personal académico	Calidad de la docencia del profesorado, con una elevadísima tasa de participación en el programa de evaluación docente de la UCM y unos resultados extraordinariamente positivos. Solvencia y reconocimiento de la plantilla del máster, consolidada y muy estabilizada a lo largo del tiempo, y con indicadores de calidad investigadora como el número de sexenios.	Gran calidad y solvencia del profesorado que se vuelve un atractivo para la titulación	Mantener la dedicación de PDI permanente en la docencia del título e ir incorporando a profesorado más joven que garantice la continuidad de la calidad en la docencia del máster.
Sistema de quejas y sugerencias	El Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones permite centralizar las instancias, clasificarlas por titulación, persona que la presenta y tipo contenido, de forma que se facilita su gestión, derivando el tratamiento al órgano correspondiente. El formulario permite además homogeneizar la vía de entrada de las instancias y favorecer que todas las instancias incluyan los datos necesarios para poder tramitarlas. La comisión de reclamaciones interna del máster tiene un protocolo de funcionamiento claro y transparente y las reclamaciones se atienden con rigor justificando en todo momento las decisiones adoptadas.	Los protocolos de funcionamiento y el sistema homogéneo permiten una respuesta adecuada a las reclamaciones.	Mantener y mejorar dicha organización y garantizar la agilidad en la respuesta.

Indicadores de resultados	Datos consistentes año a año y buenos niveles de graduación, eficiencia, éxito, rendimiento y graduación, junto con tasa cero de abandono. Una elevada tasa de demanda que muestra el interés que despierta la titulación.	La organización de la estructura del máster y las dinámicas de acompañamiento al TFM parecen ser adecuadas para mejorar las tasas de rendimiento, eficiencia, éxito y graduación. También hay un elevada tasa de demanda que denota interés por la titulación.	Mantener y mejorar dichos indicadores
Satisfacción de los diferentes colectivos	En general se muestra una satisfacción con el máster por encima de la media de las titulaciones de la Facultad	Los diferentes mecanismos y procesos de la titulación cumplen con las expectativas	Mantener el funcionamiento adecuado de los mecanismos y procesos de la titulación.
Inserción laboral	Hay una valoración positiva de la formación recibida en el master por parte de los egresados/as.	Buena percepción subjetiva de inserción laboral/investigadora	Conseguir mejores datos
Programas de movilidad	No aplica		
Prácticas externas	No aplica		
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	Se han corregido los errores detectados en la web y se está trabajando para evitar duplicidades	Los informes han sido positivos con la titulación.	Reforzar los aspectos positivos y corregir los negativos.

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

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

Ver el cuadro.

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

Ver el cuadro.

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	Una de las carencias del Sistema de Calidad de Centro es que, debido a la naturaleza reglamentaria de la Comisión General de Calidad como Comisión Delegada de Junta, resulta complicado constituir Subcomisiones de Calidad de Grados y Másteres, debido a la sobrecarga de puestos en las Comisiones de los miembros de Junta. Si bien, las funciones de las Subcomisiones de Calidad de Grados y Másteres son ejercidas hasta el momento por las Comisiones de Coordinación respectivas.	Dificultad constituir subcomisiones, por la sobrecarga de puestos	Se transfieren las funciones a las Comisiones de coordinación respectivas	Respuesta y tratamiento de las quejas presentadas	Comisión General de Calidad y Subcomisiones		
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Puesto que el Máster es interdepartamental, esta característica exige una labor de coordinación importante y continua que se sustenta en la Comisión de Coordinación Paritaria	Necesidades de coordinación	Mantenimiento de paridad				Realizado
Personal Académico	Envejecimiento relativo de la plantilla y procesos de renovación en curso donde los saberes se están transmitiendo a	Envejecimiento y jubilación de la plantilla	Sistemas de mentorías e incorporación de profesorado más joven sin mermar la calidad		Comisión Coordinación del Máster		En proceso

	modo de mentoría a los nuevos docentes que se han incorporado a la plantilla del máster.						
Sistema de quejas y sugerencias	Las multiplicidad de vías para canalizar del sugerencias, quejas y reclamaciones con que cuenta la UCM provoca que muchas instancias se presenten al mismo tiempo a través de varios canales, lo que genera confusión y provoca que en muchas ocasiones, los asuntos sean resueltos de forma informal. Esto también provoca que muchas veces no haya claridad con los plazos o la instancia que ha de resolver. La situación de confinamiento y la poca claridad en los plazos de los procedimientos ha llevado a un gran retraso en la respuesta a la reclamación, que fue presentada a finales de febrero de 2020.	Confinamiento. No existencia de directrices claras en relación con los plazos.	Mejora de los procedimientos y establecimiento de tiempos claros de respuesta. Incorporación estudiantes y PAS a la Comisión de Calidad Interna del Máster	Plazo en la respuesta de las reclamaciones Incorporación de estudiantes y PAS	Comisión Coordinación del Máster		En proceso
Indicadores de resultados	Este año empeoran levemente todas las tasas en gran medida por la situación de pandemia del COVID-19. Sigue destacando un porcentaje de cobertura bajo que contrasta con la tasa de demanda. Sin embargo, el número de	Situación del COVID-19	Seguimiento de los indicadores Promoción de la titulación en Ciencias de la Información y la comunicación y titulaciones afines.	Mejora de los indicadores	Comisión Coordinación Máster/Profesorado del Máster		En proceso

	estudiantes que sigue la titulación permite poner en marcha innovaciones pedagógicas que sería difícil de implementar con un porcentaje de cobertura del 100% lo que resulta indicativo que el número de estudiantes de nueva matrícula ofertados resulta excesivo para las características de la titulación y no debería ser considerado un indicador de éxito de la misma.						
Satisfacción de los diferentes colectivos	La baja participación en las encuestas de las/os estudiantes no permite extrapolar los datos ni saber si resultan significativos.	Desconcierto de los estudiantes ante el número de encuestas	Mejora de la información y la comunicación	Mejora de la participación	Coordinación del máster		En proceso
Inserción laboral	No se dispone de datos cuantitativos que permitan valorar y contrastar las notificaciones de éxito en la inserción laboral de las/os egresadas/os.	Falta de interés entre los egresados por responder a la encuesta	Mejora de la información y la comunicación	Mejora de la participación	Coordinación del máster		En proceso
Programas de movilidad	No aplica						
Prácticas externas	No aplica						
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	Aún no se ha acabado de modificar la subcomisión de calidad del máster para responder a la recomendación del informe de renovación de la acreditación por la dificultades ante la situación de pandemia.	Paralización del proceso con la situación del COVID-19	Consulta al estudiantado para que escoja un/a representante.	Presencia de estudiantes en la Comisión de Calidad Interna del Máster	Coordinación del máster/Comisión de Coordinación del Máster		En proceso

MEMORIA APROBADA POR EL ÓRGANO COMPETENTE JUNTA DE FACULTAD CIENCIAS
POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA EL DÍA 11 DE DICIEMBRE DE 2020