VICERRECTORADO DE CALIDAD

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

OFICINA PARA LA CALIDAD

MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL *MÁSTER EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL PARA LA ERA DIGITAL* CURSO 2016/17

Contenido

I.- INTRODUCCIÓN 3

II.- CRITERIOS 3

CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL PARA LA ERA DIGITAL 3

Aspectos a valorar: 3

CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL MÁSTER EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL PARA LA ERA DIGITAL 4

Aspectos a valorar: 4

SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO 4

SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO 15

SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO. 18

SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN. 22

SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS 22

SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO. 23

SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO. 26

I.- INTRODUCCIÓN

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

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

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

II.- CRITERIOS

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

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

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

CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL PARA LA ERA DIGITAL

Aspectos a valorar:

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

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

http://www.ucm.es/mastercomunicacion

También se puede acceder a esta información desde la página de Estudios Ofertados por la UCM (http://www.ucm.es/estudios/master-comunicacionaudiovisualeradigital) y desde la página de la Facultad de Ciencias de la Información (http://ccinformacion.ucm.es/estudios/master-comunicacionaudiovisualeradigital).

Asimismo, los folletos informativos sobre el Máster están disponibles en los paneles dispuestos al respecto en el Vicerrectorado de Alumnos de la UCM y en la Facultad de Ciencias de la Información.

Está en preparación, para su difusión en redes sociales, una página de ALUMNI MUCAED.

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.
3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL MÁSTER EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL PARA LA ERA DIGITAL

Aspectos a valorar:

SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

A. COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

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

A.1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.
El organismo que tiene la máxima responsabilidad respecto a la calidad del Máster Universitario en Comunicación Social es la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información, aprobada por la Junta de Centro, órgano colegiado específicamente dedicado a garantizar la calidad de las titulaciones que se imparten en la Facultad de Ciencias de la Información.SEPEsta Comisión funciona con un reglamento específico aprobado por dicha Junta. En ella están representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios y responsables académicos. Los miembros que forman esta Comisión son:SEP* La Decana del Centro, que preside la Comisión, y es la responsable unipersonal de garantizar la calidad interna de las titulaciones impartidas en el mismo.SEP* Los Vicedecanos de Posgrado, Calidad y Ordenación Académica.SEP* Un responsable de cada una de las titulaciones del Centro.SEP* Dos representantes de alumnos en Junta de FacultadSEP* Un representante del Personal de Administración y Servicios miembro de la Junta de Facultad. Actúa como Secretario de la Comisión de Calidad el Secretario del Centro.

El nombramiento de los miembros de la Comisión se produjo en la sesión de Junta de Facultad

de 27 de enero de 2010. Los miembros de la Comisión durante el curso 2016-17 (después de los cambios habidos) son los que figuran en la siguiente tabla:

MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DE LA UCM

Pérez de Armiñán García-Fresca, Carmen	Presidenta
Clemente Mediavilla, Jorge	Vicedecano de Calidad
Sánchez Herrera, Joaquín	Vicedecano de Investigación
Martínez Alvarez, Ananda	Gerente
Moreno Mangada, Eusebio	Secretario
Arceo Vacas, Alfredo	Coordinador del Máster en Comunicación de las Organizaciones
Bernete García, Francisco	Coordinador del Máster en Comunciación Social
Bustamante Ramírez, Francisco	Coordinador del Doctorado Comunicación Audiovisual y Publicidad y RR.PP.
Casals Carro, María Jesús	Coordinadora del Master en Investigación en Periodismo: Discurso y Comunicación
Castañares Burcio, Wenceslao	Coordinador del Máster Análisis Sociocultural del Conocimiento y de la Comunicación
Dader García, José Luis	Coordinador del Doctorado en Periodismo
García Guardia, María Luisa	Coordinadora del Grado en Publicidad y RR.PP.
Mínguez Arranz, Norberto	Coordinador del Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital
Paz Rebollo, María Antonia	Coordinadora del Máster en Patrimonio Audiovisual
Rodríguez Castromil, Antón	Coordinador del Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política
Rodríguez Tranche, Rafael	Coordinador del Grado en Comunicación Audiovisual
Rubio Moraga, Angel Luis	Coordinador del Grado en Periodismo
Salgado Santamaría, Carmen	Coordinadora del Máster en Periodismo Multimedia Profesional
Vega Rodríguez, Pilar	Coordinadora del Máster en Escritura Creativa
Galán Gamero, Francisco Javier	Evaluador Externo – Universidad Carlos III de Madrid
Sánchez García, Mario	Representante de Alumnos

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

Las normas de funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad se muestran en :

http://ccinformacion.ucm.es/data/cont/media/www/pag-3854//Reglamento%20de%20la%20Comisi%C3%B3n%20de%20Calidad.pdf

La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información es el órgano competente y

responsable de la calidad del conjunto de grados y másteres oficiales impartidos en dicho centro y el órgano que garantiza el cumplimiento de los objetivos de calidad de todas y cada una de las titulaciones en el que participa.

A) FUNCIONES

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

a) Elaborar un Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

b) Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad.

c) Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho Sistema. d) Proponer a la Junta de Facultad protocolos del Sistema. e) Proponer a la Junta de Facultad Manuales de Calidad Docente. f) Proponer a la Junta de Facultad las revisiones de los Manuales de Calidad Docente.

g) Proponer la política de calidad de las titulaciones impartidas de acuerdo con las políticas de calidad de la Facultad y de la UCM.

h) Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad.

i) Proponer a la Junta de Facultad los objetivos anuales en materia de calidad docente de las titulaciones impartidas en la Facultad.

j) Proponer a la Junta de Facultad iniciativas para asegurar y mejorar la calidad de la docencia.

k) Proponer a la Junta de Facultad las acciones correctoras para la mejora de la calidad docente.

l) Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad.

m) Estudiar los mecanismos de extinción de los títulos para su propuesta a la Junta de Facultad.

n) Aquellas otras recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado Sistema y que de forma expresa se atribuyan a la Comisión.

B) FUNCIONAMIENTO

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

Sesiones

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información se reúne en sesiones ordinarias y extraordinarias.

2. En sesiones ordinarias se reúne al menos dos veces por curso.

3. La Comisión de Calidad se reúne en sesiones extraordinarias por iniciativa del Presidente, cuando lo solicite un mínimo de un tercio del total de miembros de la misma, o a petición del Comité de Calidad de alguna de las titulaciones impartidas en la Facultad.

4. Por razones de urgencia, el Presidente, previo acuerdo de la Comisión de Calidad, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes.

Convocatoria y orden del día

1. Los miembros de la Comisión de Calidad deben recibir la convocatoria, con el orden del día, con una antelación mínima de 48 horas, excepto en el supuesto de sesiones extraordinarias que será de 24 horas.

2. La convocatoria, junto al orden del día y la documentación correspondiente, se realiza por medios electrónicos, quedando los originales depositados en la secretaría respectiva a disposición de los miembros.

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

Desarrollo de las sesiones

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información queda válidamente constituida a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos, en primera convocatoria cuando concurran, al menos, la mitad de sus miembros, el Presidente y el Secretario -o las personas que le sustituyan-, y en segunda convocatoria, media hora después, cuando concurran, como mínimo un tercio de sus miembros, el Presidente y el Secretario.

2. La participación en las deliberaciones y votaciones es personal e indelegable.

3. Nadie puede ser interrumpido en el uso de la palabra, salvo por el Presidente.

4. Para proceder al debate, el Presidente abre un turno de intervenciones. A la vista de las peticiones de palabra se pueden fijar por el Presidente limitaciones de tiempo de su uso.

5. El cierre de la discusión lo acuerda el Presidente, previo aviso, una vez hayan intervenido los que han solicitado el uso de la palabra o hayan renunciado a la misma.

6. Una vez cerrada la discusión el Presidente presenta la propuesta o propuestas objeto de votación.

7. Los miembros de la Comisión de Calidad pueden ser llamados al orden cuando con interrupciones, o de cualquier otra forma, alteren el orden de las sesiones o cuando pretendan seguir haciendo uso de la palabra una vez que ésta les haya sido retirada.

Después de haber sido llamado por tres veces al orden un miembro de la Comisión de Calidad en una misma Sesión, el Presidente podrá imponerle la prohibición de asistir al resto de la misma.

Cuestiones de orden

1. Se consideran cuestiones de orden, entre otras, la propuesta de aplazamiento de debate, las limitaciones en las intervenciones, la propuesta de suspensión o la propuesta de votación.

2. Las cuestiones de orden se deciden, en caso necesario, por votación a mano alzada.

C) DECISIONES

Adopción de acuerdos

1. Los acuerdos se adoptan por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En este último caso la toma de decisiones requiere la mayoría simple de sus miembros. En caso de empate el Presidente goza de voto de calidad.

2. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada la misma por asentimiento si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.

3. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente, ningún miembro puede interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando la votación.

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

Actas

1. El Secretario levanta acta de cada sesión que celebra la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información, en la que se especifica necesariamente los asistentes, el orden del día de la reunión, las circunstancias del lugar y tiempo en que se ha celebrado, así como el contenido de los acuerdos adoptados.

2. En el acta figura el acuerdo o acuerdos adoptados. Asimismo, a solicitud de los respectivos miembros de la Comisión de Calidad, se hace constar el voto contrario al acuerdo adoptado, su abstención y los motivos que la justifiquen o el sentido de su voto favorable. Cualquier miembro tiene derecho a solicitar la transcripción íntegra de su intervención o propuesta, siempre que aporte en el acto, o en el plazo que señale el Presidente, el texto que se corresponda fielmente con su intervención, haciéndose así constar en el acta o uniéndose copia a la misma.

3. Los miembros que discrepen del acuerdo mayoritario podrán formular voto particular por escrito en el plazo de cuarenta y ocho horas, que se incorporará al texto aprobado. Los votos particulares se limitarán a exponer las razones de la discrepancia.

4. Cuando los miembros de la Comisión de Calidad voten en contra o se abstengan, quedan exentos de la responsabilidad que, en su caso, pueda derivarse de los acuerdos, siempre que

exista constancia de su voto particular.

5. Las actas se aprueban en la siguiente sesión, pudiendo no obstante emitir el Secretario certificación sobre los acuerdos específicos que se hayan adoptado, sin perjuicio de la ulterior aprobación del acta. En las certificaciones de acuerdos adoptados emitidas con anterioridad a la aprobación del acta se hace constar expresamente tal circunstancia.

6. Las actas se firman en la última página y al margen de cada una de las demás por el Secretario y son visadas por el Presidente. Las hojas se numeran correlativamente, a partir del número 1. Se archivan en la secretaría de la Comisión de Calidad bajo la responsabilidad del Secretario.

7. El Secretario remite una copia del Acta de cada sesión a todos los miembros de la Comisión de Calidad junto con la convocatoria de la siguiente sesión de la Comisión en la que haya de ser aprobada.

8. Cualquier miembro de la Comisión de Calidad que no esté de acuerdo con el contenido del Acta puede solicitar por escrito las modificaciones que considere oportunas. Quien haya actuado como Secretario en la sesión del Acta en cuestión puede rechazar motivadamente las modificaciones que se planteen, sin perjuicio del sometimiento a aprobación de las mismas.

Efectos de los acuerdos

1. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad tienen los efectos que le son propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente.

2. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad se elevan a la Junta de Facultad para su conocimiento y, en su caso, para su ratificación. Asimismo, se comunican a los interesados para realizar los cambios y mejoras oportunas.

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

En el curso 2016-2017 la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información realizó las siguientes sesiones:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
1/02/2016	Renovación de acreditaciones	La Comisión de Calidad aprueba los autoinformes de los cinco másteres de la Facultad que deben someterse al proceso de acreditación por la Fundación para el Conocimiento Madri+d. Son los siguientes: -Máster en Escritura Creativa -Máster Universitario en Periodismo Multimedia Profesional -Máster de Estudios Avanzados en Comunicación Política -Máster en Comunicación de las Organizaciones -Máster de Patrimonio Audiovisual: Historia, Recuperación y Gestión

16/02/2016	Renovación de acreditaciones e informes de situación de las titulaciones	La Decana de la Facultad, en su calidad de Presidente de la Comisión de Calidad informa sobre la renovación de la acreditación de los dos másteres ya evaluados por la Fundación Madri+d; y sobre el proceso de renovación de la acreditación de otros cinco másteres de la Facultad durante el presente curso. Los Coordinadores de las titulaciones presentan un breve informe sobre la marcha de cada titulación durante este curso.
24/05/2016	Memorias de seguimiento	La comisión aprueba las memorias de seguimiento anual de los tres Grados (Periodismo, Comunicación Audiovisual, Publicidad y Relaciones Públicas) y de los Másteres en - Investigación en periodismo: discurso y comunicación - Análisis sociocultural del conocimiento y la comunicación - Comunicación Social - Comunicación audiovisual para la era digital
12/12/2016	Renovación de acreditaciones e informes de situación de las titulaciones	Revisión de los informes provisionales para renovar la acreditación de cinco másteres de la Facultad. La Decana del Centro emplaza a que se trabaje por la renovación de los grados como se ha hecho con los másteres.
01/02/2017	Autoinformes de los tres grados de la Facultad y del Máster en Comunicación en la Era Digital	Aprobación de los autoinformes de los tres grados de la Facultad y del Máster en Comunicación en la Era Digital
22/02/2017	Memorias de seguimiento	La Comisión de Calidad aprueba los informes de seguimiento de los másteres oficiales. Todos ellos pasan a la próxima Junta de Centro para su aprobación.
27/03/2017	Modificación en el Master de Estudios Avanzados en Comunicación Política	Las modificaciones afectan al nombre de algunas asignaturas que empezarían a impartirse en el curso 2017/2018. El coordinador del Master presenta las justificaciones de los profesores de las tres asignaturas motivando las razones de dicho cambio de denominación. La Comisión aprueba las modificaciones en el Máster de Estudios Avanzados en Comunicación Política.

B. COMISIÓN ACADÉMICA DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL PARA LA ERA DIGITAL

Se mantienen los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del Título.

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

La Comisión Académica del Máster Universitario en Comunicación Audiovisual para la Era Digital se rige por lo dispuesto en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE de 24 de diciembre), los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid, aprobados por Decreto 58/2003, de 8 de mayo, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid (BOCM de 28 de mayo), por el Reglamento de Gobierno de la UCM, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno 13 de julio de 2005 (BOUCM de 25 de noviembre) y por el Reglamento de Funcionamiento (aprobado el 18 de enero de 2013), así como por cuantas disposiciones puedan ser dictadas en desarrollo de las citadas normas.

Según su reglamento, La Comisión Académica del Máster está formada por:

• El/la coordinador/a del Máster.

• Un mínimo de cuatro profesores/as que impartan docencia en el Máster.

• Un/a representante del Personal Administrativo y de Servicios.

• Dos representantes del alumnado del Máster.

A continuación se consigna la actual relación nominal de los miembros de la Comisión Académica, con la categoría y grupo al que representan.

Nombre	**Apellidos**	**Categoría y/o colectivo**
Laia	Falcón Díaz-Aguado	Coordinadora del Máster y Profesora
María del Puy	Alvarado Landa	Secretaria Académica y Profesora
Enrique	Bustamante Ramírez	Profesor
Francisco	García García	Profesor
Jesús	González Requena	Profesor
Luis Fernando	Huertas	Profesor
Hipólito	Vivar Zurita	Profesor
Miguel Ángel	Chaves	Profesor
Cristina	Manzano	Profesora
Karen	Arriaza Ibarra	Profesora
Francisco	Zurian	Profesor
Beatriz	Tovar Ramírez	Representante del PAS
Víctor	Pokorni Conde	Representante de alumnos
Esther	Pérez Nieto	Alumno de alumnos

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

A) FUNCIONES.

La Comisión Académica del Máster Universitario en Comunicación Audiovisual para la Era Digital tendrá como funciones, entre otras:

1) Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Máster.

2) Aplicar, gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.

3) Aplicar los objetivos de calidad del Máster, gestionar y coordinar el seguimiento y evaluación.

4) Realizar propuestas de revisión y de mejora de la titulación, y hacer un seguimiento de las mismas.

5) Proponer y modificar los objetivos de calidad del Máster.

6) Planificar, coordinar y gestionar la asignación de la docencia de las asignaturas del Máster a los departamentos implicados.

7) Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicha docencia, adoptando como criterio principal la especialización y continuidad de los programas y de los profesores en la materia.

8) Solventar la asignación y continuidad del profesorado del Máster, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las evaluaciones que se fijan en el Sistema de Garantía de Calidad de las memorias presentadas a la ANECA.

9) Proponer a la Comisión de Calidad del centro y a la Junta de Facultad el nombre del Coordinador/a del Máster Universitario en Comunicación Audiovisual para la Era Digital, entre los profesores que en éste imparten docencia.

10) Gestionar y coordinar la obtención de información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).

11) Gestionar y coordinar el Sistema de Información del Máster.

12) Establecer y fijar la política de calidad del Máster de acuerdo con la política de calidad del Centro (Facultad de Ciencias de la Información), con la política de calidad de la UCM y con los criterios que la titulación haya establecido en sus proyectos.

13) Solventar las reclamaciones de los estudiantes y las sugerencias presentadas que afecten a las anteriores funciones.

En particular, la Comisión Académica del Máster Universitario en Comunicación Audiovisual para la Era Digital realizará las siguientes funciones:

1) Proponer la constitución de grupos de trabajo internos para el desempeño de sus actividades.

2) Elaborar una Memoria anual de las actuaciones desarrolladas.

3) Gestionar y coordinar un informe anual sobre la marcha de las enseñanzas de la Titulación, así como un plan de mejoras para la Comisión de Calidad de la Facultad.

4) Gestionar y coordinar informes de seguimiento por iniciativa de la Comisión de Calidad de la Facultad y a iniciativa propia.

5) Proponer modificaciones del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión Académica del Máster.

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

7) Cualquier otra función que le sea delegada por la Comisión de Calidad del Centro o la Junta de Facultad.

B) FUNCIONAMIENTO

Sesiones

-La Comisión Académica se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias.

-En sesiones ordinarias habrá de reunirse dos veces por curso académico.

- La Comisión Académica 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.

- Por razones de urgencia, el Presidente, previo acuerdo de la Comisión Académica podrá convocar verbalmente nueva reunión durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes.

Convocatoria y orden del día.

- Los miembros de la Comisión Académica deberán recibir la convocatoria, con el orden del día, con una antelación mínima de 48 horas, excepto en el supuesto de sesiones extraordinarias que será de 24 horas.

-La convocatoria, junto al orden del día y la documentación correspondiente, se realizará por medios electrónicos.

-El orden del día se fijará por el Presidente, e incluirá, necesariamente, aquellos puntos que hayan sido solicitados por el 20% de los miembros de la Comisión Académica. 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 Académica 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 Académica se practicarán utilizando los medios telemáticos que la Universidad Complutense ponga a disposición de la comunidad universitaria. Una vez efectuada su designación, los miembros de la Comisión Académica habrán de facilitar al Secretario una dirección de correo electrónico, a la que habrán de dirigirse las comunicaciones de toda índole. Los miembros de la Comisión Académica habrán

de comunicar al Secretario los eventuales cambios de dirección de correo electrónico que se produzcan.

-La comunicación a los miembros de la Comisión Académica practicada por medio telemático sólo será válida si existe constancia de la recepción.

-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. Cuando, existiendo constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica, transcurrieran cuatro días naturales, para las convocatorias de sesiones ordinarias y veinticuatro horas, para las convocatorias de sesiones extraordinarias, sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

Desarrollo de las sesiones

-La Comisión Académica quedará válidamente constituida a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos, en primera convocatoria cuando concurran, al menos, la mitad de sus miembros, el Presidente y el Secretario -o las personas que le sustituyan-, y en segunda convocatoria, media hora después, cuando concurran, como mínimo un tercio de sus miembros, el Presidente y el Secretario.

-La participación en las deliberaciones y votaciones es personal e indelegable.

- Nadie podrá ser interrumpido en el uso de la palabra, salvo por el Presidente.

-Para proceder al debate, el Presidente abrirá un turno de intervenciones. A la vista de las peticiones de palabra se podrá fijar por el Presidente limitaciones de tiempo de su uso.

-El cierre de la discusión podrá acordarlo el Presidente, previo aviso, una vez hayan intervenido los que han solicitado el uso de la palabra o hayan renunciado a la misma.

-Una vez cerrada la discusión, el Presidente presentará la propuesta o propuestas objeto de votación.

-Los miembros de la Comisión Académica podrán ser llamados al orden cuando con interrupciones, o de cualquier otra forma, alteren el orden de las sesiones o cuando pretendan seguir haciendo uso de la palabra una vez que ésta les haya sido retirada. Después de haber sido llamado por tres veces al orden, un miembro de la Comisión Académica en una misma sesión, el Presidente podrá imponerle la prohibición de asistir al resto de la misma.

C) DECISIONES

Adopción de acuerdos.

-Los acuerdos se adoptarán por la mayoría simple de sus miembros. En caso de empate, el presidente goza de voto de calidad. En todo caso la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la requerirá su aprobación por mayoría absoluta.

-Los acuerdos se votarán por asentimiento o por expresión pública del voto. El voto secreto se reserva para cuestiones referidas a personas. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada 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 Académica, se proponga al inicio de la sesión, y sea declarada la urgencia del asunto por el voto favorable de la mayoría.

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

La Comisión Académica del Máster considera que la periodicidad de las reuniones y el modelo de seguimiento de la calidad del programa ha sido la ajustada para poder identificar a tiempo las acciones a emprender.

En lo concerniente a este primer curso de seguimiento, la Comisión Académica del Máster Universitario de Comunicación Audiovisual para la Era Digital se ha reunido dos veces:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
14/09/2017	Conclusiones del Proceso de Admisión próximo curso. Ceremonia Inauguración del nuevo curso y Clausura del pasado	Se presentan los perfiles de los nuevos alumnos y estudian las necesidades derivadas del aumento de estudiantes matriculados. Se concretan aspectos específicos de la ceremonia de inauguración y clausura: estudiantes escogidos para las dos ponencias de honor.
24/10/2017	Renovación de la Comisión Académica, programa de actividades complementarias y acuerdo de gasto del presupuesto disponible	Se presenta a Laia Falcón como nueva Coordinadora de Máster y a la nueva Comisión Académica. Se deciden los conferenciantes invitados para el programa de actividades complementarias, en los que se invierte el presupuesto disponible, que debe ser gastado y justificado antes de diciembre de 2016.

SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO

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

En la URL: https//sidi.ucm.es se encuentran los indicadores siguientes, que aplicamos al primer curso de seguimiento después de haber recibido en el curso 2016-2017 el informe favorable por parte de la Fundación para el Conocimiento Madri+d.

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Curso auto-informe Acreditación (2015-2016)	Primer curso de seguimiento (2016-2017)
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	60	60
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	36	29
ICM-3 Porcentaje de cobertura	60%	48,33%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	93,05%	99%
ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono-del título	3,84%	13,88%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	96,67%	98,36%
ICM-8 Tasa de graduación	96,15%	80,55%
IUCM-1 Tasa de éxito	99,41%	100%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción		
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones		
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado		
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	478,33%	323,33%
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente		56,67%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente		33,33%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado		100%

IUCM-13 **Satisfacción de alumnos con el título**		**3,71**
IUCM-14 **Satisfacción del profesorado con el título**		**6,73**
IUCM-15 **Satisfacción del PAS del Centro**		**7,33**
IUCM-16 **Tasa de evaluación del título**	**93,61%**	**99,01%**

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

El informe favorable de la Fundación para el Conocimiento Madri+d realizado en el curso 2016-2017, especifica que:

- el programa formativo está actualizado y que su implantación sigue las condiciones establecidas en le memoria verificada.;
- el programa y los procesos de garantía de calidad se comunican correctamente;
- el Máster dispone de un sistema de garantía interna de calidad eficaz;
- el personal académico docente es suficiente y adecuado;
- el personal de apoyo y los recursos y servicios puestos a disposición del título son los adecuados;
- los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil del título y con el nivel del Marco Español de Cualificaciones Para la Educación Superior;
- los resultados de los indicadores del programa son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

Se detallan a continuación los análisis de los campos ICM 1, ICM2 e ICM3. Dado que el curso 2017-2018 es el primero a considerar tras la renovación de la acreditación, los demás resultados académicos aún dependen del desarrollo del curso y no pueden redactarse en esta memoria.

En el curso 2016-2017 se registraron un total de 159 solicitudes de ingreso para el curso siguiente del Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital. Durante todo el proceso de admisión se ha tratado de dar una respuesta adecuada a todas aquellas dudas y solicitudes de información que se han producido.

Los criterios de admisión se ajustan al perfil de ingreso publicado en la memoria de Verificación (EV7.4) aprobada por ANECA: expediente académico en la titulación de acceso 50%, currículum vitae 25%, adecuación del perfil del candidato a los objetivos y contenidos del programa 15%, conocimientos de idiomas acreditados por organismos oficiales 5%, otros méritos 5%.

El número de plazas ofertadas en el Máster fue de 60 y la matrícula efectiva de nuevo ingreso fue 45 alumnos. El porcentaje de cobertura fue, por tanto, de **76,66** %, con un incremento con respecto a todos los cursos anteriores que cabe atribuir a la buena estrategia de comunicación, al gran esfuerzo de difusión desarrollado para dar a conocer el Máster, y, también, al nivel de satisfacción de nuestros egresados que se han transformado en nuestros mejores embajadores.

Si tenemos en cuenta que el perfil de alumnos es equiparable entre un año y otro, el incremento correlativo de ambas cifras (número de solicitudes y tasa de cobertura) también es un claro indicador de que en el proceso de selección de este curso muestra un nivel de exigencia más alto que los anteriores, siendo mayor la tasa de alumnos no admitidos en el Máster, lo cual nos permite mantener un alumnado con capacidades altas.

Aunque aún queda margen para incrementar el porcentaje de cobertura (relación entre el número de plazas ofertadas y el número de plazas cubiertas) consideramos que el actual nivel supone una ratio profesor/alumno límite para garantizar la buena atención a las necesidades específicas de cada alumno. De alcanzarse la cobertura total el Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital necesitaría incrementar su número de docentes y nuestra intención es presentar a Aneca una petición de modificación para reducir el número de alumnos en torno a 35-40.

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

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

3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.
3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.
3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.
3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.
3.5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).
3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.
3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

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

La coordinación docente se realiza a través de las sesiones de la Comisión Académica del Máster y de procesos internos divididos en las cuatro grandes disciplinas centrales del Máster —obligatorias e impartidas en el primer cuatrimestre— y las nueve optativas —impartidas en el segundo cuatrimestre—. Estas sesiones se dividen a su vez en reuniones dentro de cada asignatura, realizadas por los profesores que imparten dicha disciplina, y en sesiones con profesores de materias afines. En las sesiones se analizan los diversos aspectos y problemas surgidos y se plantean nuevos retos y perspectivas. Se han realizado las siguientes sesiones de trabajo:

- **Sesiones de trabajo de profesores de la misma asignatura**: dos antes del inicio del curso, una durante el curso y otra a final del curso, con la evaluación del alumnado. Se realiza siempre una presentación en grupo de la asignatura ante los estudiantes y un cierre académico en grupo en donde se abre turno de debate y sugerencia con los docentes. En este sentido, es importante reflejar que las asignaturas del segundo cuatrimestre son presentadas por los profesores que las imparten durante el mes de octubre, con el fin de que los alumnos tengan los criterios suficientes y necesarios para poder elegir convenientemente su currículo

académico en el Máster. Esta actividad está coordinada por todos los profesores que imparten cada asignatura y ayuda a comprender la metodología y contenidos globales del Máster– tal y como nos han reflejado los propios alumnos- y a conocer a todos los profesores del Máster.

- **Reuniones de la Comisión Académica** para la evaluación de la coordinación docente. Donde se plantea el nivel de calidad alcanzado. Previamente se solicita a los alumnos del Máster que pertenecen a la Comisión que hagan una reunión previa con el resto de alumnos para plantear aquellas cuestiones que son fundamentales para los estudiantes, con el fin de poder resolverlas durante la Comisión en caso de que se pueda hacer o, al menos, darlas a conocer y plantear posibles soluciones.

- **Reunión y asesoramiento** para el uso de los platós y medios audiovisuales, así como laboratorios. Se realiza por asignatura y se coordina por medio del Decanato de la Facultad de Ciencias de la Información.

- **Formación de grupos de trabajo de profesores para la coordinación de aspectos docentes específicos**; cada asignatura debe coordinarse para revistar las guías docentes de las disciplinas más cercanas y no repetir ni solapar ningún contenido teórico. Los profesores de cada asignatura deben cumplimentar la metodología y el sistema de evaluación y revisarlo cada año, con el fin de poderlo publicarlo en la web previa aprobación de la Comisión Académica.

- **Reuniones y asesorías con el COIE** para formar a los alumnos en prácticas remuneradas y no remuneradas fuera del ámbito universitario. Para el Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital lograr que los egresados tengan una alta tasa de actividad es una opción primordial. El Máster también recibe asesoramiento por parte del COIE para que las asignaturas tengan el perfil más profesional posible. En este sentido, los alumnos reciben una conferencia de un experto del COIE que les informa sobre este servicio fundamental de la UCM y les ayuda a cumplimentar los requisitos necesarios para darse de alta en el sistema.

-**Búsqueda de carencias y fallos** en la docencia universitaria y en las instalaciones disponibles. Este Máster requiere un grado importante de especialización y de prácticas. Algunas asignaturas requieren del uso continuado de instalaciones, plató, laboratorios y sala de edición y postproducción, por ello se requiere un continuo cuidado y revisión de dichas actividades. Las actividades extraordinarias que se realizan en el Máster (Masterclass, conferencias y seminarios) se hacen siempre con los medios técnicos de la Facultad, de manera que sirven como prácticas de los alumnos con dichos medios, al mismo tiempo que las organizan y les ayudan en su formación académica como actividad extraordinaria.

- **Reuniones con Decanato para la mejora en la instalaciones docentes**.

- **Vías de debate y oferta de comunicación regular de la Comisión Académica con los alumnos** para identificar carencias, posibles mejoras y necesidades de los estudiantes ante el Máster, sus trabajos realizados y su posterior incorporación al mercado laboral español, europeo o latinoamericano. En este sentido, la Comisión Académica se reúne siempre que existe una queja tramitada a través del buzón de quejas y reclamaciones que el sistema de calidad del Máster tiene.

- **Coordinación entre los Departamentos** claves del Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital (Comunicación Audiovisual y Publicidad 1 y Comunicación Audiovisual y Publicidad 2) y el Decanato de la Facultad.

Parece importante indicar que hasta la fecha todos los problemas o carencias planteados han

sido resueltos tanto a nivel horizontal entre alumnos o profesores de una misma asignatura, como a nivel vertical entre materias o módulos. En general todos los mecanismos y controles realizados parecen garantizar una correcta coordinación entre docentes. Además las encuestas y el nivel de satisfacción en este aspecto de nuestro alumnado y nuestro profesorado confirman y avalan esta hipótesis.

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

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la titulación son los procedimientos establecidos en el Programa Docentia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008. (Para más especificaciones, http://www.ucm.es/dir/2423.htm). Los efectos y las consecuencias de la evaluación para el profesorado y la titulación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el Programa Docentia. Además de los datos y consideraciones realizados en este apartado en los subcriterios 6 y 7 de esta memoria se analizan las fortalezas y debilidades de la titulación.

La calidad de la docencia viene determinada en primer lugar por la cualificación del equipo docente que integra la plantilla de profesores del Máster. La plantilla del Máster está compuesta por un total de 30 profesores, entre ellos 5 catedráticos, 11 profesores titulares, 8 profesores contratados doctores, 4 profesores asociados y 2 profesores ayudantes doctores. Los catedráticos contabilizan un total de 15 sexenios y los profesores titulares un total de 8 sexenios, dando cuenta estos datos del alto nivel investigador de la plantilla. Del total de 30 profesores, 29 de ellos son doctores.

Para evaluar la calidad de la docencia se utiliza el programa Docentia en el que participan profesores y alumnos. Este programa está diseñado y es gestionado por el Vicerrectorado de Calidad, quedando así garantizada la propia imparcialidad y calidad del sistema de evaluación. Los resultados del curso en evaluación aún no están disponibles en el momento de redacción de esta memoria.

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

Aunque esta actividad, es decir, las prácticas externas, no forma parte del programa del Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital, se ha realizado un importante esfuerzo para facilitar oportunidades a aquellos alumnos que deseen realizar prácticas en una organización o institución cercana a nuestro campo de estudio e investigación.

Para ello se han coordinado charlas y encuentros con Máster Class con los más prestigiosos sectores del audiovisual y la tecnología de la comunicación en España. No sólo se ha abordado un acercamiento teórico sino que se ha realizado los contactos pertinentes para establecer redes de contacto entre profesores, alumnos y empresas.

Muy especialmente parece relevante indicar el esfuerzo mantenido por este Máster para la distribución online de los proyectos audiovisuales, cortometrajes y documentales que realizan sus alumnos.

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

Por tener una duración de un curso académico, este Máster no ofrece de manera específica programas de movilidad para sus alumnos.

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

Como se han especificado anteriormente, aún no disponemos de los resultados del programa Docentia relativos al primer curso a evaluar tras la recepción del informe favorable de renovación de la acreditación. No obstante, el estudio de cursos anteriores lleva a destacar la necesidad de seguir mejorando la tasa de participación de los profesores del Máster en dicho programa. Cabe señalar que hay una limitación para los profesores en cuanto al número de grupos en los que pueden solicitar evaluación, teniendo muchos de ellos grupos docentes de grado que ya realizan evaluación. Considerando, además, que la docencia de muchas de las asignaturas del Máster es impartida por tres profesores, es comprensible que el porcentaje de profesores que participan en el programa de evaluación sea mayor en grado que en postgrado.

Aunque, en relación con las encuestas de satisfacción realizadas por los alumnos hay que destacar que la participación ha aumentado notablemente de un curso a otro, seguimos haciendo un esfuerzo por elevar también los niveles de participación en estas encuestas por parte de los alumnos.

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

Dado que el curso en evaluación no ha terminado aún, no disponemos de esta información en el momento de redacción de esta memoria. No obstante, es clave subrayar que para el Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital es una prioridad indiscutible lograr una alta tasa de resultados de inserción laboral de los egresados y mantener un excelente satisfacción de los mismos. Este Máster pretende ser uno de los estudios de referencia y de calidad en todo el ámbito español y latinoamericano –no en balde disfrutamos de un alto porcentaje de estudiantes de América Latina que muestra el prestigio de la UCM en dicho continente.

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

Además del buzón virtual de reclamaciones y sugerencias del Máster ubicado en la página web de la Facultad, el Máster dispone de un buzón físico de reclamaciones y sugerencias situado en el Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad I.

La Comisión de Quejas y Reclamaciones está integrada por los profesores: Laia Falcón y Miguel Ángel Chaves.

Las gestiones relacionados con temas docentes son respondidas por: Prof. Catedrático Jesús González Requena, Prof. Catedrático Francisco García García, Prof. Catedrático Hipólito Vivar, Prof. Catedrático Fernando Huertas y la Profa. Karen Arriaza.

Una vez que la unidad correspondiente ha dado respuesta a la queja o reclamación planteada la Comisión de Quejas y Reclamaciones lo notifica a la persona o personas que la han formulado dando cuenta de las acciones puestas en marcha para solucionar el problema. Todo el proceso es supervisado por la coordinadora y la secretaria académica del Máster, que intervienen en las situaciones que así lo demanden. El sistema de quejas y reclamaciones es una herramienta que ofrece información relevante sobre las fortalezas y debilidades del Máster, que son analizadas en los subcriterios 6 y 7 respectivamente.

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

4.1.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa, para la mejora de la propuesta realizada.

El informe final de Evaluación de la solicitud de Verificación del Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital, no debió de ver necesaria la formulación de recomendaciones, porque en él no figuran.

4.2.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.
Tampoco el informe de renovación de la acreditación emitido por la Fundación para el Conocimiento Madri+d contiene recomendaciones.

4.3.- 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.
No procede en este momento.

4.4.- Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.
Se mantienen las mejoras planteadas en el sistema de selección de alumnos para evitar la falta de correspondencia entre la documentación acreditativa presentada por los alumnos y su capacitación real. El resultado de las acciones emprendidas ha tenido como consecuencia la desaparición de las dificultades planteadas previamente por alumnos que presentaban algunas deficiencias en cuanto al dominio de la lengua española.

No se han conseguido avances sustanciales en lo que respecta a la escasez de personal dedicado a las tareas de gestión administrativa del Máster con la consiguiente sobrecarga de este tipo de tareas en los profesores de Máster.

4.5.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título.
El informe de renovación de la acreditación emitido por la Fundación para el Conocimiento Madri+d no contiene recomendaciones.

SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

5.1.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones sustanciales realizadas.
No se ha realizado ninguna modificación sustancial sobre el plan de estudios.

5.2.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones no sustanciales realizadas.
No se ha realizado ninguna modificación no sustancial sobre el plan de estudios.

SUBCRITERIO 6: 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	El Máster dispone de un Sistema de Garantía de Calidad adecuadamente implantado.	Ver subcriterio 1.B	EL SGIC se revisa periódicamente y permite obtener información para la toma de decisiones, incluye procedimientos para la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.
Indicadores de resultado	Según el informe de la Fundación Madri+d, la evolución de los principales datos e indicadores del programa formativos sobre graduación, abandono y eficiencia del periodo evaluado cumplen los valores cuantitativos estimados en la memoria de verificación.	La tasa de rendimiento de los alumnos presenta en los últimos años valores cercanos al 90%.	La satisfacción de los estudiantes se mide sistemáticamente.
Sistemas para la mejora de la calidad del título	De acuerdo al informe de la Fundación Madri+d, el Máster "garantiza, la mejora del título y cumple con las exigencias y objetivos previstos en la memoria de verificación".	Ver subcriterio 1.B.	Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados en este Máster están permitiendo, según el informe de la Fundación Madri+d, "la adquisición de los resultados de aprendizaje previsto por parte de los estudiantes y corresponden al nivel y objetivos de la titulación. Las metodologías docentes de orientan a conseguir los objetivos de aprendizaje y los estudiantes han destacado como positivo frente a la comisión evaluadora de renovación de la acreditación que el sistema de atención individualiza de tutorías resultan práctico e interesante. Los profesores del Máster realizan un permanente

			esfuerzo por promover actividades complementarias en las que participan destacados profesionales de la industria audiovisual. Otra fortaleza señalada en el informe es la alta implicación de profesorado y alumnos en el desarrollo de los Trabajos de Fin de Máster.
Informes de Seguimiento y Renovación de la Acreditación	El informe de la Fundación para el Conocimiento Madri+d ha sido favorable, indicando Máster lograba completamente los estándares evaluados. El informe no contiene ninguna recomendación.	Ver apartado 2.1	

*** Deberá desarrollar el análisis de la fortaleza y en el caso de que se haya realizado el análisis en el apartado correspondiente, indicarlo como: "Ver apartado XX".**

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

7.1.- Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas. Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar

	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En Proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC	En otros cursos el conocimiento del castellano por parte de algún alumno extranjero no parecía adecuarse a la titulación presentada en el proceso de matrícula. Esto ha generado algún problema puntual en el desarrollo de los TFM y ha supuesto un esfuerzo añadido para los tutores de dichos trabajos	Falta de correspondencia entre la documentación acreditativa presentada por los alumnos y su capacitación real	Realización de entrevistas y reuniones de seguimiento personalizadas	Coordinadora del Máster, profesora Laia Falcón	13/10/2017 29/11/2017	Se realizarán más a lo largo del resto del curso.
Indicadores de resultado	Se sigue previendo una baja participación de los alumnos en la evaluación de la		Mayor insistencia por parte de los profesores en que se completen las encuestas.	Coordinadora del Máster, Profesora Laia Falcón.		

	titulación, lo que exige un esfuerzo añadido para promover y facilitar su participación en la actual convocatoria.					
Sistemas para la mejora de la calidad del título	-Continúa siendo difícil el seguimiento del alumnado una vez finalizados sus estudios en el Máster, más allá de los que deciden empezar estudios de Doctorado en nuestra misma facultad. - Carencia de personal dedicado a las tareas de gestión administrativa con la consiguiente sobrecarga de este tipo de funciones en el Coordinador, el Secretario y los profesores del	- Grave escasez de RRHH debido a restricciones presupuestarias	-El Máster está en vías de creación de un programa ALUMNI MUCAED. - Este problema es compartido por otras titulaciones y se ha analizado en la Comisión de Calidad. Esta cuestión será trasladada Rectorado	-Coordinadora del Máster: profesora Laia Falcón. - Rectorado de la UCM	- Por determinar. Por el momento no ha habido respuesta del rectorado sobre esta cuestión.	-En proceso.

	Máster.					
Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	EL informe de la Fundación para el Conocimiento Madri+d no incluye ninguna recomendación.					
Modificación del plan de estudios	No se prevén alteraciones sustanciales.					

***Esta tabla es de mínimos. Aquellos títulos que tengan recogido en memorias anteriores los puntos débiles de otra manera, pueden continuar con su modelo.**

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN PERMANENTE DE LA JUNTA DE CENTRO EL DÍA 14 DE FEBRERO DE 2018