



MODELO DE MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL PARA LA ERA DIGITAL

CURSO 2017-18

VICERRECTORADO DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina para la Calidad de la UCM

INDICE

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO	3
ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER	3
1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO	3
2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO	5
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO	9
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	10
5. INDICADORES DE RESULTADO	10
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN	14
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....	15
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO	15
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA	17

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

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.

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.

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE MÁSTER

Aspectos a valorar:

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

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

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

La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información se rige por el Reglamento General aprobado por la Junta de Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid el 27 de enero de 2010.

La Comisión de Calidad ha impulsado y organizado la creación de las nuevas titulaciones de la Facultad y se ha ocupado del seguimiento de los criterios de calidad. Es el órgano competente y responsable de la calidad del conjunto de Titulaciones y se ocupa de garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad.

El representante del Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital en la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información es siempre su coordinador, que será el encargado de hacer valer la posición del Máster frente a los distintos colectivos que componen la Facultad de Ciencias de la Información. Durante el curso 2017-2018 el Coordinador fue la profesora Laia Falcón Díaz-Aguado.

Los miembros de la Comisión durante el curso 2017-18 (después de los cambios habidos) son los que figuran en la siguiente tabla:

CLEMENTE MEDIAVILLA, Jorge	Decano
COUSIDO GONZÁLEZ, Pilar	Secretaría Académica
RUBIO MORAGA, Ángel Luis	Vicedecano de Estudios y Calidad

SÁNCHEZ HERRERA, Joaquín	Vicedecano de Política Científica, Doctorado y Títulos Propios
GARCIA GUARDIA, María Luisa	Coordinadora del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas
RODRÍGUEZ TRANCHE, Rafael	Coordinador del Grado en Comunicación Audiovisual
PADILLA CASTILLO, Graciela	Coordinadora del Grado en Periodismo
CANEL CRESPO, María José	Coordinadora del Máster en Comunicación de las Organizaciones
SALGADO SANTAMARÍA, Carmen	Coordinadora del Máster en Periodismo Multimedia Profesional
VEGA RODRÍGUEZ, Pilar	Coordinadora del Máster en Escritura Creativa
CASALS CARRO, María Jesús	Coordinadora del Máster en Investigación en Periodismo: Discurso y Comunicación
FALCÓN DIÁZ-AGUADO, Laia	Coordinadora del Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital
MINGUEZ ARRANZ, Norberto	Coordinador del Doctorado en Comunicación Audiovisual, Publicidad y RRPP
BERNETE GARCÍA, Francisco	Coordinador del Máster en Comunicación Social
RODRÍGUEZ CASTROMIL, Antón	Coordinador del Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política
CORREDOIRA ALFONSO, Loreto	Coordinadora del Máster en Patrimonio Audiovisual. Historia, Recuperación y Gestión
FLORES VIVAR, Jesús	Coordinador del Doctorado en Periodismo
SANZ SÁNCHEZ, Marina	Gerente y Representante del PAS
GALÁN GAMERO, Francisco Javier	Agente Externo (Universidad Carlos III de Madrid)
TORRES NARVAEZ, Carmen	Representante de Alumnos
RUIZ BASILAI, Aldo	Representante de Alumnos

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

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

El sistema adoptado ha sido efectivo hasta la fecha. Las acciones de mejora relevantes vinculadas al Máster se describen en el apartado correspondiente de esta memoria.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
25/01/2018	1) Aprobación del Acta de la Comisión de Calidad del día 27/03/2017 2) Información sobre la renovación de la acreditación de las titulaciones de Grado y del Máster en Comunicación para la Era Digital. 3) Aprobación, si procede, de las Memorias de seguimiento de las titulaciones de Grado y Máster de la Facultad. 4) Información sobre el procedimiento de	1) Se Aprueba el acta 2) Se informa que han pasado con holgura las acreditaciones y que los resultados deben publicarse en las webs correspondientes. 3) Los coordinadores lamentan la ausencia de datos completos de DOCENTIA. El Vicedecano propone a la comisión de calidad el visto bueno de las memorias para que sean estudiadas en la Junta de Facultad, en donde se pedirá la autorización para que sea la Comisión Permanente quien apruebe las memorias definitivas. Se comenta que la medida de mejora en la que se trabaja es la reducción de alumnos por Grado. El Vicedecano Joaquín Sánchez lamenta que no se disponga de una plantilla para controlar la calidad del Doctorado, a pesar de se ha prometido por cuarto año consecutivo por parte de la Oficina de Calidad. 4) Se informa que en la Facultad los profesores se apuntan 182 créditos más de los que debieran, por el hecho de dar 3 horas por semana. Los profesores se han atribuido 6 créditos, en vez de 4,5. Igualmente, se informa que en el Rectorado están

	asignación de carga docente en las titulaciones de la Facultad.	dispuestos a reconocernos más docencia por el número de alumnos. La normativa exige un 40% de presencialidad y un 60% de no presencialidad, lo que incluiría las tutorías.
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.

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

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.

2.1.- 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

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Enrique	Bustamante Ramírez	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	Alumna de alumnos

2.2.- 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. ^[1]_[SEPI]
- 12) Establecer y fijar la política de calidad del Máster de acuerdo con la política de ^[1]_[SEPI] 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. ^[1]_[SEPI]
- 3) Gestionar y coordinar un informe anual sobre la marcha de las enseñanzas de ^[1]_[SEPI]

- 4) La Titulación, así como un plan de mejoras para la Comisión de Calidad de la Facultad.
- 5) Gestionar y coordinar informes de seguimiento por iniciativa de la Comisión de Calidad de la Facultad y a iniciativa propia.
- 6) Proponer modificaciones del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión Académica del Máster.
- 7) 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.
- 8) 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 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.
- 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.

2.3.- 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 2017.

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

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 33 profesores, entre ellos 2 catedráticos, 11 profesores titulares, 11 profesores contratados doctores, 4 profesores asociados y 1 profesor ayudante doctor. Los catedráticos contabilizan un total de 9 sexenios y los profesores titulares un total de 12 sexenios, dando cuenta estos datos del alto nivel investigador de la plantilla. Del total de 33 profesores, 29 de ellos son doctores.

El cuadro del profesorado es el siguiente:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	4	12,1%	19,50	15,5%	0
Asociado Interino	3	9,1%	10,00	7,9%	0
Ayudante Doctor	1	3,0%	2,00	1,6%	0
Catedrático de Universidad	2	6,1%	9,00	7,1%	9
Contratado Doctor	7	21,2%	34,00	27,0%	5
Contratado Doctor Interino	3	9,1%	12,50	9,9%	1
Emérito	2	6,1%	5,00	4,0%	1
Titular de Universidad	11	33,3%	34,00	27,0%	12

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. La tasa de evaluaciones positivas del profesorado (IUCM-8) alcanza un resultado del **100%** profesorado. El porcentaje de participación de los docentes del Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital en el programa ascendió al **56,67%**. Resulta evidente que la tasa

de participación de los profesores del Máster en el programa Docencia es mejorable y dicha participación debe ser promovida y fomentada en el futuro.

	1º curso acreditación 2015-16	2º curso acreditación 2016-17	3º curso de acreditación 2017-18
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente			56,6%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente			16,67
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado			100%

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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 relacionadas con temas docentes son respondidas por: Prof. Catedrático Jesús González Requena, Prof. Catedrático Hipólito Vivar, Prof. Catedrático Fernando Huertas y la Profesora 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.

5. 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.

5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos

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 del curso 2017-2018, 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	1º curso acreditación 2015-16	2º curso acreditación 2016-17	3º curso de acreditación 2017-18
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	60	60	60
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	36	29	45
ICM-3 Porcentaje de cobertura	60%	48,33%	75%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	93,06%	98,68%	96,54%
ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono-del título	13,89%	3,45%	3,45%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	96,68%	98,37%	99,48%
ICM-8 Tasa de graduación	84,38	96,43	96,43%
IUCM-1 Tasa de éxito	99,41%	100%	99,29%
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%	420%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	93,61%	98,68%	97,24%

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 la 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 del curso 2017-2018**. En el curso 2017-2018 se registraron un total de 252 preinscripciones para un total de 60 plazas ofertadas. 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 de 45 alumnos. El porcentaje de cobertura fue, por tanto, de **75%**, con un ligero descenso con respecto al curso anterior.

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 la ANECA una petición de modificación para reducir el número de alumnos en torno a 35-40.

La Tasa de rendimiento del Título (**ICM4**), del 96,54 %, se considera óptima y se puede correlacionar con el objetivo marcado en la memoria Verifica para la tasa de eficiencia que es del 90 %. Los datos de los tres últimos cursos avalan porcentajes superiores. Es un indicador de especial relevancia porque refleja en buena medida la adecuación del plan de estudios y los créditos ofertados al rendimiento académico de los alumnos.

La Tasa de Abandono (**ICM-5.1/6.1**) se mantiene en niveles muy bajos, lo que indica la estabilización de este indicador que obtuvo un despunte en el curso 2015-2016.

Tasa de evaluación del título (**IUCM-16**) indica que se matricula un porcentaje también muy alto de los créditos ofertados (97,24%), demuestra el interés de los estudiantes por las asignaturas comprendidas en el diseño del plan de estudios del Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital.

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

	1º curso acreditación 2015-16	2º curso acreditación 2016-17	3º curso de acreditación 2017-2018
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título			4 puntos sobre 10
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título			9 puntos sobre 10
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,4 puntos sobre 10	7,4 puntos sobre 10	7,4 puntos sobre 10

En el curso 2017-2018, la encuesta de satisfacción de alumnos con el título (**IUCM-13**) revela, genéricamente, un nivel de **4** puntos sobre **10** máximos, si bien la satisfacción con la UCM se eleva a los **5,9** puntos. El perfil mayoritario de edad de los encuestados corresponde a la franja de entre 25 y 34 años (58,82%) y mujer (62,5%). El lugar de residencia de los encuestados refleja que el alumnado residente en Madrid es el más crítico con la titulación –su satisfacción alcanza **3,6** puntos con el título y **5,1** puntos con la UCM. Sin embargo, los estudiantes residentes fuera

de España hacen una valoración mucho más elevada de su satisfacción el Máster, con **7,3 puntos sobre 10**, al igual que con la UCM, con valores de **8,3 puntos sobre 10**. No obstante, El **42%** de los encuestados considera que el número de estudiantes por aula es el adecuado, que las calificaciones están disponibles en el tiempo adecuado; el mismo porcentaje (**42%**) valora adecuado el Plan de Estudios del Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital. El **30%** de los estudiantes encuestados afirma que los objetivos de la titulación son claros, mientras que solo **25%** de los encuestados responde que la titulación tiene orientación internacional, aspectos que deberán ser considerados para su mejora.

La participación de los alumnos en estas encuestas tiene aún margen de mejora y debe ser incrementada. La valoración que los alumnos hacen del Máster es globalmente positiva y satisfactoria. No obstante, se puede y se debe mejorar distintos aspectos.

La satisfacción del profesorado con el título (**IUCM-14**) refleja, genéricamente, un nivel de **9 puntos sobre 10** máximos, si bien la satisfacción con la UCM se eleva a los **6,9** puntos (En contraste claro con la valoración **IUCM-13**). El perfil mayoritario de edad de los encuestados corresponde al grupo de entre 55 y 65 años (66,67%) y hombre (100%). Dada la baja participación de los profesores en la encuesta (3 profesores), como ya se ha avanzado, consideramos que éste debe ser un aspecto a considerar para su mejora. El perfil de nivel de cualificación alcanzado por el profesorado encuestado es el de Catedrático de Universidad (33,33%), Profesor Contratado Doctor (33,33%) y el de Profesor Titular de Universidad (33,33%). La media de satisfacción del profesorado con la docencia, según los años de experiencia docente es de 9 puntos sobre 10.

Los resultados de las encuestas completadas por los profesores del Máster revelan, igualmente, un alto índice de satisfacción con los mecanismos de coordinación (el 67% otorga 10 puntos sobre 10), con el grado de cumplimiento del programa académico (100%) y con la distribución de los créditos teóricos y los prácticos, con más del 90% de satisfacción.

También es de celebrar y destacar la **satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS) (IUCM 15)** que se sitúa en 7,4 (la misma puntuación que tuvo hace dos años) y que mantiene un nivel de notable su compromiso y satisfacción con centro de trabajo. Además, esta se encuentra muy por encima de la media de la UCM y nos indica que se trata de un buen funcionamiento e implicación de este colectivo. En el curso 2017-2018, la satisfacción del PAS con la información recibida para el desarrollo de su trabajo se sitúa en el 51%. Además, el 58% del PAS declara estar satisfecho con la comunicación que mantiene con el profesorado del Centro y una cifra del 67% estima una alta satisfacción con la comunicación que mantiene con los responsables académicos del Centro. El 41% de los encuestados valora con 7 puntos sobre 10 su relación con el alumnado del Centro; un 29% le da una nota de 8 puntos y un 18% considera los 10 puntos sobre 10. Estos datos revelan una especial satisfacción del PAS con todos los agentes del área académica.

La encuesta del agente externo se ha realizado a través de la Comisión de Calidad. Respecto a su nivel de satisfacción, el agente externo ha valorado con un 10 (sobre 10) los cuatro ítems con los que se mide su satisfacción como miembro de la Comisión de Calidad. Ha añadido, en observaciones, lo siguiente: “En mi opinión se trabaja con seriedad, con propuestas y con eficacia”.

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

El Vicerrectorado de Calidad es el responsable de elaborar, gestionar y enviar los datos de las encuestas de satisfacción. El procedimiento de encuesta de satisfacción de egresados se realiza a través de una encuesta online. Se realiza telemáticamente a través del correo electrónico institucional, donde se les informa sobre la encuesta y se les muestra un enlace individualizado en el cual pueden acceder a la encuesta online. Durante el proceso de trabajo de campo, los encuestados que no habían cumplimentado el cuestionario, recibieron hasta dos correos

recordatorios informándoles sobre la fecha de finalización del período de recogida de la información.

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 una 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.

5.4 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.

5.5 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 *MasterClass* 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.

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.

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.

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.

Tampoco el informe de renovación de la acreditación emitido por la Fundación para el Conocimiento Madri+d contiene recomendaciones.

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.

No procede en este momento.

6.4 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.

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.

El informe de renovación de la acreditación emitido por la Fundación para el Conocimiento Madri+d no contiene recomendaciones.

7. 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.

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

No se ha realizado ninguna modificación sustancial sobre el plan de estudios.

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

No se ha realizado ninguna modificación no sustancial sobre el plan de estudios.

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	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	La tasa de rendimiento de los alumnos presenta en los últimos años	La satisfacción de los estudiantes se mide sistemáticamente.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
	del periodo evaluado cumplen los valores cuantitativos estimados en la memoria de verificación.	valores cercanos al 90%.	
Sistemas para la mejora de la calidad del título	De acuerdo con el 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	

*** El análisis de la fortaleza se debe desarrollar en el apartado correspondiente y aquí solo indicar como: “Ver apartado XX”**

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.

	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 a lo largo del resto del curso.
Indicadores de resultado	Se sigue previendo una baja participación de los alumnos en la evaluación de la titulación, lo que exige un esfuerzo añadido para promover y facilitar su participación en la actual		Mayor insistencia por parte de los profesores en que se completen las encuestas.	Coordinadora del Máster, Profesora Laia Falcón.		

	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 Máster.	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.
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.					

* El análisis de la debilidad se debe desarrollar en el apartado correspondiente y aquí solo indicar como "Ver apartado XX"

MEMORIA APROBADA POR LA COMISI3N PERMANENTE DE LA JUNTA DE FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA INFORMACI3N EL DÍA 17 DE ENERO DE 2019