



VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
4313965	MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL PARA LA ERA DIGITAL

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60	No	2013-14	No	No

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
			2016-2017

CURSO 2018-19
OFICINA PARA LA CALIDAD

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
1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.	3
1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones.	4
1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.	5
2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO	6
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO	9
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	12
5. INDICADORES DE RESULTADO	13
5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos.....	13
5.2 Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).	15
5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.....	18
5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.....	19
5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.....	19
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.....	19
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.	19
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.....	19
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.	19
6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.....	20
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.	20
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....	20
7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación ordinario.....	20
7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación abreviado.	20
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.....	20
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA.....	23
9.1 Relación de 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.	23
9.2 Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar	24

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

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: **URL:** <https://www.ucm.es/mastercomunicacion/>
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 GRADO/MÁSTER

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

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

El Título cuenta con dos herramientas esenciales de garantía de calidad: la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información y la propia Comisión Académica del Máster.

Las respectivas relaciones nominales de ambas pueden encontrarse en los siguientes enlaces:

- la Comisión de Calidad del centro: <https://ccinformacion.ucm.es/comision-de-calidad>
- la Comisión Académica del Máster: <https://www.ucm.es/mastercomunicacion/calidad-1>

Dado que el enlace corresponde a la composición del presente año académico, especificamos a continuación los elementos que eran diferentes en el curso 2018-2019, valorado en esta memoria:

- la Coordinadora del Máster, Laia Falcón, fue sustituida durante su permiso de maternidad (del 8.10.18 al 25.02.19) por la profesora Isabel Arquero.
- El Máster contaba con una Coordinadora de TFM, la profesora Cristina Manzano.
- La profesora Isabel Arquero pasó a ser Coordinadora de Comunicación a partir de marzo de 2019, como medida de respuesta a problemas detectados tras el primer cuatrimestre.
- Los representantes de Estudiantes eran Valentina Valencia y Pablo Tous.

La Comisión de Calidad del Centro 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. La actual Comisión se encuentra en el enlace arriba indicado, pero se detalla en la tabla, ya que esa es la Comisión que corresponde al curso 18-19 y no a la actual.

Nombre	Apellidos	Colectivo
Jorge	Clemente Mediavilla	Decano
Pilar	Cousido González	Secretaría académica
Ángel Luis	Rubio Moraga	Vicedecano de Estudios y Calidad
Joaquín	Sánchez Herrera	Vicedecano de Política Científica, Doctorado y títulos propios
Luis	Detell Escolar	Coord. Del Grado en Comunicación Audiovisual
María Luisa	García Guardia	Coord. Del Grado en Publicidad y RRPP
Graciela	Padilla Castillo	Coord. Del Grado en Periodismo
Rafael	Rodríguez Tranche	Coord. del Doctorado en Comunicación Audiovisual, Publicidad y RRPP
Jesús	Flores Vivar	Coord. del Doctorado en Periodismo

Nombre	Apellidos	Colectivo
Héctor	Fouce Rodríguez	Coord. del Máster en Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación
Isabel	Arquero Blanco	Coord. del Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital
María José	Canel Crespo	Coord. del Máster en Com. De las Organizaciones
Guadalupe	Arbona Abascal	Coord. del Máster en Escritura Creativa
Antón	Rodríguez Castromil	Coord. del Máster en Estudios Avanzados en Com. Política
Isabel	Tajahuerce Ángel	Coord. del Máster en Investigación en Periodismo: Discurso y Comunicación
Loreto	Corredoira Alfonso	Coord. del Máster en Patrimonio Audiovisual. Historia, Recuperación y Gestión
Francisco	Bernete García	Coord. del Máster en Comunicación Social
Carmen	Salgado Santamaría	Coord. del Máster en Periodismo Multimedia Profesional
Marina	Sanz Sánchez	Gerente y Representante del Personal de Administración y Servicios
Laura	Sánchez Espada	Representante de Alumnos
Alberto	Monroy Trujillo	Representante de Alumnos
M ^a Estrella	Gutiérrez David	Agente Externo (Universidad Rey Juan Carlos)

La Comisión Académica del Máster se reúne de forma periódica para realizar el seguimiento de las necesidades, novedades y problemas del Título. Los problemas y dudas planteados por esta comisión pueden ser así trasladados por la Coordinadora del Máster a la Comisión de Calidad de la Facultad, de la que forman parte todos los coordinadores de Título. Sin duda esta estructura facilita una interacción útil de ambas herramientas y es, de forma específica, el propio Vicedecano de Estudios y Calidad, Ángel L. Rubio, quien consolida un sistema verdaderamente eficaz de comunicación para que los coordinadores dispongan siempre de un canal de información, resolución de dudas y planteamiento de los eventuales problemas docentes y administrativos.

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

Este Título se rige de acuerdo al reglamento del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información: [https://ccinformacion.ucm.es/data/cont/media/www/pag-3854/Reglamento%20Comisi%C3%B3n%20de%20calidad%20\(30.10.2014\)%20ULTIMO.pdf](https://ccinformacion.ucm.es/data/cont/media/www/pag-3854/Reglamento%20Comisi%C3%B3n%20de%20calidad%20(30.10.2014)%20ULTIMO.pdf).

Tanto la Comisión de Calidad del Centro como la Comisión de Coordinación del Máster cuentan con un Reglamento que establece las funciones, miembros, derechos y obligaciones. Este curso se ha aprobado el nuevo Reglamento de las Comisiones Coordinadoras de Máster, en la Comisión de Calidad y ha sido aprobado por la Junta de Facultad de abril de 2019.

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. Un representante de la Comisión de Calidad del Centro participa con voz y voto en las reuniones de la Comisión de Coordinación del Máster, especialmente en cuanto a la toma de decisiones, revisión y propuesta de mejoras de la titulación. El artículo 16 contempla lo relativo a la adopción de acuerdos.

Entendemos que la aprobación de este nuevo Reglamento es una mejora sustancial en el proceso de mejora de las Comisiones tanto de Calidad del Centro como de la Comisión de Coordinación del Máster.

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.

La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información realizó las siguientes reuniones y acciones durante el periodo aquí estudiado:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
14 de enero de 2019	• Memorias de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster de la Facultad	• Algunas memorias no habían podido entregarse en plazo, pero dispusieron de 48 horas para poder completarse. • El Decano informó de que el Agente Externo había enviado su valoración, "calificando con un 10 todo". • Algunos coordinadores expresaron su insatisfacción con el método seguido por DOCENTIA. • Se solicitó una mayor claridad en SIDI. • Se trató la cuestión de asignaturas de Máster compartidas por varios profesores, puntualizando que sólo deberían organizarse así si es por motivos de mejora docente.
12 de julio de 2019	• Información sobre los futuros informes de seguimiento de Grados y Másteres. • Información sobre el seguimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones de Grados y Másteres. • Información sobre el proceso de matriculación para el próximo curso. • Propuestas de mejoras de SGIC de la Facultad.	• Presentación de la profesora Estrella Gutiérrez David como nuevo Agente Externo de la Comisión. • Se estaba elaborando un Reglamento de Másteres. • Se recordó que las páginas web de los Másteres deben seguir un mismo modelo, ya presentado por el Vicedecano el 26 de junio. • Se recordó que las guías docentes deben estar actualizadas. • Se informó de que los Másteres deben hacerse cargo de la recogida de información sobre la inserción laboral de sus egresados. • El próximo curso comenzaría el proceso de renovación de titulaciones, afectando en primer lugar a los títulos de Doctorado. • El Vicedecano trabajaba en una plantilla que facilitase la elaboración de las memorias de seguimiento anual. • Se recordó la importancia de que los coordinadores de Máster revisen las matrículas de asignaturas hechas por los nuevos estudiantes, ya que pueden no haber seguido los requisitos de itinerario exigidos para la obtención del título. • El Decano informó de que, en el sistema de quejas y sugerencias del centro, se recibe baja información relativa a los Másteres, que suelen gestionar los problemas y recomendaciones con su sistema interno de comisiones académicas. • El Vicedecano de Estudios y Calidad impulsó un proyecto de innovación que permita facilitar la participación de los tres sectores en las encuestas de satisfacción.

Entre las **FORTALEZAS** de este sistema cabe destacar dos que, según nuestra valoración, parecen especialmente relevantes:

1. La excelente labor, por parte del Vicedecano de Estudios y Calidad, de información a los coordinadores, preparación de documentación y búsqueda de soluciones a las necesidades o debilidades detectadas en los Títulos: en las reuniones (y en el tiempo transcurrido entre ellas) las sugerencias y preguntas de los diferentes coordinadores son atendidas con rapidez y claridad.
2. Las reuniones facilitan que los coordinadores compartan inquietudes y pongan en común soluciones para mitigar la falta de recursos y tiempo frente a la creciente carga de tareas administrativas, difíciles de asumir junto a las tareas docentes y de investigación.

Entre las **DEBILIDADES** de esta Comisión quizás sólo destacaríamos la dificultad casi insorteable para encontrar un calendario de fechas disponibles para todos los coordinadores con plena carga docente.

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

Esta Titulación organiza su estructura y programación de acuerdo al siguiente esquema básico de coordinadores, que reparten sus funciones de acuerdo a dos tipos principales de acción: aspectos generales de funcionamiento del Máster y áreas docentes.

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Laia	Falcón	Coordinadora del Máster Durante el permiso de maternidad de la profesora Laia Falcón (del 8.10.18 al 25.02.19), la profesora Isabel Arquero asumió este rol.
Miguel Ángel	Chaves	Coordinador de Estudiantes
Isabel	Arquero	Coordinadora de Comunicación
Cristina	Manzano	Coordinadora de Trabajo de Fin de Máster
Hipólito	Vivar	Coordinador del área docente de Procesos de Creación y Tecnología.
Karen	Arriaza	Coordinadora del área docente de Análisis y Gestión.
Jesús	González Requena	Coordinador del área docente de aplicación transversal
Luis Fernando	Huertas	Coordinador del área docente de especialización

La docencia se organiza de acuerdo a cuatro grandes áreas (especificadas en la tabla en esas últimas filas marcadas en color verde). Cada una de estas áreas engloba a su vez una serie de asignaturas que especificamos en la siguiente tabla, a fin de explicar mejor la coordinación horizontal de este Título. Esta medida responde a la necesidad de este Máster de atender a un perfil extraordinariamente plural de las especializaciones y vocaciones profesionales específicas del alumnado interesado por la Comunicación Audiovisual en la Era Digital¹ y, para ello, ha optado por que muchas de sus asignaturas cuenten con varios profesores que garanticen una oferta de perspectivas y especializaciones lo más plural posible. Como se muestra a continuación, para que tal reunión de profesorado dentro de una materia (hasta tres profesores, en algunos casos) pueda organizarse y actualizarse anualmente sin solapar

¹ Es muy relevante insistir en esta característica del alumnado que escoge y cursa este Máster: el mapa de especialidades reunidas bajo el título de “Comunicación Audiovisual” puede ir desde la escritura de guiones televisivos de ficción o cine, hasta las nuevas técnicas de caracterización de personajes con sistemas digitales, el diseño interno de videojuegos o el uso de redes sociales para la comunicación política, por citar algunos ejemplos.

contenidos, cada asignatura cuenta a su vez con una suerte de representante o coordinador interno.

MÓDULO 1: ASIGNATURAS OBLIGATORIAS Los procesos de creación del Audiovisual Digital		MÓDULO 2: ASIGNATURAS OPTATIVAS La comunicación Audiovisual Digital por perspectivas y especializaciones	
Área docente de Procesos de Creación y Tecnología Coordinada por el profesor Hipólito Vivar	Área docente de Análisis y Gestión Coordinada por la profesora Karen Arriaza	Área docente de Áreas de aplicación transversales (eligen 1) Coordinada por el profesor Jesús González Requena	Área docente de Sectores de especialización (eligen 3) Coordinada por el profesor Fernando Huertas
Tecnología del Audiovisual Digital Repr. profesor Hipólito Vivar	Gestión del AV Digital Repr. Profesora Karen Arriaza.	-Análisis de Textos AV para la Era Digital Repr. Profesor Jesús González Requena	-Realización, Edición y Postproducción en contenidos de Ficción Repr. Profesor Fernando Huertas
Creación y Realización del AV Digital Repr. profesora Cristina Manzano	Metodología y Estudio del AV Digital Repr. Profesor Francisco García Ramos	-Nuevas Tendencias Artísticas en el AV Digital Repr. Profesor Miguel Ángel Chaves -El AV Interactivo e Internet Repr. Profesor Isidro Moreno.	-Realización, Edición y Postproducción en contenidos de No Ficción Repr. Profesor Luis Deltell -Escritura AV Digital Repr. Profesor Federico García Serrano -Producción AV Digital Repr. Profesor Ramiro Gómez -Empresa AV Digital Repr. Profesora Concepción Calvo -Industrias Culturales para la Era Digital Repr. Profesor Alberto García

Esta organización facilita la comunicación cotidiana entre profesorado, estudiantes y la coordinación general del Máster a la hora de organizar el calendario de actividades complementarias, las necesidades de material o instalaciones (plató, equipos de grabación o edición) y consultar novedades de contenido, a fin de no solapar planteamientos de temario. Además, para hacer un seguimiento del curso y abordar los problemas emergentes, se celebran reuniones periódicas de la Comisión Académica:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
12.09.2018	- Nuevo calendario de clases y evaluaciones de TFM en segunda convocatoria. - Organización de la sesión de presentación con la nueva promoción, que tendrá lugar el 17.09.18. - Organización del calendario de primeras actividades	(Al ser una reunión previa al inicio de las clases y el grupo de alumnos aún no se conocía, no asistieron representantes de los estudiantes) El nuevo calendario de admisiones del programa de Doctorado había dificultado mucho los plazos de corrección, entrega y defensas de los Trabajos de Fin de Máster de la convocatoria de septiembre: algunos alumnos de la promoción anterior querían solicitar su entrada en el programa de doctorado y necesitaban tener aprobado el

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
	complementarias: talleres y clases magistrales. Organización de la sustitución temporal de la profesora Laia Falcón en la coordinación del Máster.	TFM. Adelantamos por ello, tal y como se informó en mayo, las fechas de envío de los informes de los tutores y el día de reunión de los tribunales. - El profesor Miguel Ángel Chaves, coordinador de estudiantes, presentó las características generales (estudios de procedencia, experiencia profesional, interés por la investigación) de los estudiantes de la promoción 2018-2019. - La sesión de bienvenida de la nueva promoción se destinaría a presentar el programa de asignaturas y el funcionamiento de las actividades complementarias: el mapa tan ecléctico de perfiles del grupo, con alumnado procedente no sólo de los grados de Comunicación Audiovisual, Publicidad o Periodismo, sino también de Sociología, Educación, Psicología o Bellas Artes, requiere la organización de talleres complementarios de manejo de equipos audiovisuales y clases magistrales con profesores y profesionales representantes de muy diversos aspectos de la creación audiovisual en la Era Digital. El presupuesto que la facultad da al máster permite cada curso invitar a estos profesores de talleres y conferencias. El profesor Hipólito Vivar solicitó que el Máster apoyase con parte de este presupuesto, su asistencia a un congreso realizada en abril de 2018. - La profesora Laia Falcón se encontraba en la semana 36 de embarazo y anunció que, en cuanto comenzase su permiso de maternidad, sería sustituida temporalmente por el profesor Francisco Zurian. [En el lapso de dos semanas esta sustitución ya no sería posible y fue la profesora Isabel Arqueró quien asumió el rol de Coordinadora].
6.03.2019	Reunión de Laia Falcón, de nuevo incorporada como coordinadora del Máster, con los estudiantes.	- El grupo trasladó a la Coordinadora un malestar colectivo con el funcionamiento del Máster durante los meses transcurridos: esencialmente se concentraron en el trato dado por una profesora del primer cuatrimestre, la descoordinación entre temarios y en la “desmesurada carga de trabajo”, a veces de mucha complejidad técnica. Al intentar repasar asignatura por asignatura, se detectó un gran desacuerdo interno (unos estudiantes señalaban como carencias características que para otros eran positivas) y sólo parecía ya ser unánime el descontento hacia la citada profesora. - Se decidió que entre todos redactarían un informe para que la Coordinadora pudiese trasladarlo con precisión al resto de profesores, pero al cabo de las semanas el desacuerdo entre estudiantes era tal que decidieron anular la medida. - A partir de esta reunión la Coordinadora recibió en tutorías individuales a quienes querían expresar su valoración del Máster de forma individual: a lo largo de las siguientes cuatro semanas tuvieron lugar 17 tutorías de este tipo donde las reflexiones eran mucho más matizadas. La carga de trabajo no parecía ser tanta, aunque sí insistieron en la necesidad de que dos o tres asignaturas se coordinasen mejor para evitar solapar temario o abundar demasiado en cuestiones que encontraban obsoletas.
20.03. 2019	El descontento de los estudiantes ante la supuesta excesiva carga de trabajo y el solapamiento de	La Coordinadora informó al resto de profesores de las inquietudes expresadas por los estudiantes en relación con la carga de trabajo y las exigencias técnicas. No hizo alusión en esta reunión al caso de la profesora que

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
	temarios. La necesidad de encontrar una figura de coordinación de la comunicación externa del Máster y gestión de su página web.	generaba tanto descontento. A fin de entender la situación descrita por los alumnos, se repasó el tipo de trabajos y exámenes de cada asignatura, sin que la comisión pudiera encontrar tal sobrecarga. Se decidió que el nuevo curso se insistiría más en los talleres de iniciación al manejo de equipos para intentar que los estudiantes puedan afrontar las optativas del segundo cuatrimestre con mayor destreza técnica. • El profesor que asumía las tareas de actualización de la página web desde la fundación del Máster expresó u necesidad de dejar tal rol. Ante las repetidas advertencias de la Oficina de Calidad de que la página web del Máster no estaba actualizada, la profesora Isabel Arquero asumió el rol de Coordinadora de Comunicación.

Aunque todos los profesores son llamados a participar en las reuniones de la Comisión Académica o trasladar peticiones e inquietudes directamente a la Coordinadora siempre que es necesario, las complejidades de calendario hacen difícil que todos puedan acudir y este sistema de representantes de área y asignatura busca garantizar que todas las materias estén representadas a la hora de tomar decisiones fundamentales para el Título. Como se ha mencionado anteriormente, el hecho de que la Coordinadora del Máster forme parte de la Comisión de Calidad del centro, permite que las cuestiones importantes de este Título puedan ser también tratadas por la Comisión de Calidad cuando es necesario.

Entre las [FORTALEZAS](#) de este sistema cabría destacar:

- la voluntad por mantener la comunicación interna de un grupo necesariamente amplio de profesores,
- y por garantizar la transparencia en la toma de decisiones que afectan, entre otras muchas cuestiones, al gasto de las partidas presupuestarias, que se destinan principalmente a invitar, entre las propuestas de todos los docentes, a profesores puntuales externos que imparten clases magistrales o talleres (de iniciación al manejo de equipos y programas de grabación, edición o tratamiento de imagen) como actividades complementarias fuera del horario de las asignaturas.

Entre las principales [DEBILIDADES](#) de la aplicación de este sistema destaca la dificultad para poder encontrar fechas que permitan a una gran parte del profesorado asistir a las reuniones e intervenir en las citadas tomas de decisiones. Para tratar de paliar este problema, las medidas adoptadas son:

- el sistema de coordinadores de áreas docentes y representantes de asignatura,
- el envío frecuente, por parte de la Coordinadora, de circulares destinadas a recordar trámites y fechas importantes, anunciar actividades complementarias y preguntar asuntos fundamentales para el funcionamiento del Título.

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de este Título 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>). La calidad de la docencia viene determinada en primer lugar por la cualificación del equipo docente que integra la plantilla de profesores del Máster, 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 y contratados doctores un total de 13 sexenios, dando cuenta estos datos del alto nivel investigador de la plantilla. Del total de 33 profesores, 29 de ellos son doctores y 8 han sido destacados con la mención de Excelencia del programa DOCENTIA².

La estructura y características generales del profesorado del Título puede resumirse en la siguiente tabla:

Categoría	Nº de personas	Porcentaje de personas	Créditos impartidos	Porcentaje de créditos impartidos	Sexenios
Asociado	4	12,1%	19,5	15,5%	0
Asociado Interino	3	9,1%	10	7,9%	0
Ayudante Doctor	1	3%	2	1,6%	0
Catedrático de Universidad	2	6,1%	9	7,1%	9
Contratado Doctor	7	21,2%	34	27%	6
Contratado Doctor Interino	3	9,1%	12	9,9%	1
Emérito	2	6,1%	5	4%	1
Titular de Universidad	11	33,3%	34	27%	12

En cuanto a la participación del profesorado en el Programa DOCENTIA, detallamos a continuación los siguientes indicadores:

	3º curso de seguimiento o 2º curso acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	56,6%	51,51%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	16,67	35,29%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%

Además de la calidad del personal docente, destacado con la Mención de Excelencia a ocho de sus componentes, se podría contar entre las **FORTALEZAS** que el 100% de los profesores encuestados está satisfecho con el Título, pero la tasa de participación es tan baja que tal resultado sólo puede leerse en términos relativos (además, tal y como se indicará en el apartado 5.2 de esta memoria, el nivel de satisfacción detectado en las encuestas contestadas ha bajado el pasado curso: es necesario, como se expone más adelante, el plan de respuesta a esta situación).

Son sin duda en las **DEBILIDADES** de este apartado donde debemos concentrarnos. Aunque más de la mitad de los profesores del Título participó en el programa DOCENTIA, sólo el

² Los profesores son Isabel Arquero, Luis Deltell, Laia Falcón, Francisco García Ramos, Alberto García, Norberto Mínguez, Isidro Moreno y Francisco Reyes.

35,29% de ellos incluyó su labor docente en el Máster dentro de dicha evaluación. Recordar al profesorado mediante circulares la importancia que para el Máster tienen los datos del programa de Evaluación Docente no ha resultado eficaz, así que se ha puesto en marcha una serie de reuniones individuales con los profesores destinadas a comprender la situación de cada uno y este bajo porcentaje para tratar de incentivar la inclusión del Máster en sus futuras evaluaciones. Hasta la fecha, y con un total de dieciséis profesores preguntados, se ha detectado un número importante que o bien ha constatado que incluir las asignaturas de Máster empeora sus resultados globales, o bien teme que pueda hacerlo. Hay tres causas que aparecen como argumentos de tal interpretación:

1. El perfil tan variado del alumnado (en cuanto a estudios de procedencia, intereses de formación e intenciones vocacionales, incluyendo la diferencia entre la orientación hacia la investigación doctoral o hacia otro tipo de destinos profesionales no académicos) parece propiciar que, en determinadas asignaturas, se divida mucho el tipo de valoración que hacen los estudiantes de determinados planteamientos docentes: en palabras de uno de los profesores, “lo que para una parte de la clase es motivador y novedoso, para otra es reiterativo y carente de interés”.
2. Seis docentes piensan que la falta de conocimientos técnicos específicos de grabación, edición o tratamiento de imagen por parte de algunos estudiantes que proceden de titulaciones distintas a Comunicación Audiovisual, puede frustrar su aprovechamiento de ciertas asignaturas y, por lo tanto, su satisfacción con la labor de los profesores. Si, por el contrario –argumentan algunos de estos docentes- se intentase concentrar los esfuerzos en esta parte de la clase, los estudiantes que sí proceden del Grado de Comunicación Audiovisual verían ralentizado su aprovechamiento de la asignatura y, por tanto, valorarían peor la labor del profesor.
3. Compartir asignatura con otro u otros compañeros es apreciado por algún profesor como un factor que desvirtúa la evaluación por parte del alumnado: no todo lo valorado por los estudiantes es responsabilidad directa del docente específico que se somete a la evaluación, sino que puede deberse a la acción de otros compañeros.

Para explicar las medidas adoptadas en respuesta a esta debilidad, es importante recordar que la variedad de perfiles del alumnado fue aprobada en la Acreditación de este Título, como reflejo de la pluralidad de disciplinas que, necesariamente, se reúnen en torno a la Comunicación Audiovisual. Es además una característica rotunda y estable, año tras año, del perfil de estudiantes que demandan este Máster como primera opción y sigue pareciendo a gran parte de la Comisión Académica una particularidad que enriquece este Máster. Renunciar a ella no parece ni realista ni deseable, así que para intentar reaccionar ante la falta de motivación de parte del profesorado para incluir en sus evaluaciones docentes sus asignaturas del Máster, se están tomando las siguientes medidas desde el curso 2019-2020:

- reforzar los talleres de destrezas técnicas que igualarían los perfiles en este sentido;
- se está trabajando con los Departamentos implicados para reforzar en este Máster la participación de aquellos docentes más familiarizados con las técnicas y ventajas del aprendizaje cooperativo, claves para grupos heterogéneos.

Con tales medidas se pretende que el profesorado pueda trabajar de forma más cómoda y, por tanto, sienta que pueda incluir la evaluación de su trabajo específico en el Máster como muestra significativa de su labor docente.

Además –y también como reacción a esta debilidad pero centrándonos ya en el acceso a la valoración de los estudiantes y no tanto en la motivación del profesorado a conocer tales evaluaciones-, se ha puesto en marcha otro tipo de medida: como detallaremos en los puntos

5.2 y 9.1 de esta memoria, hemos comenzado un calendario de reuniones de seguimiento entre el alumnado y la Coordinadora y de encuestas internas de valoración periódica para la promoción 2019-2020, que reproducen la información demandada en los cuestionarios de Satisfacción de la UCM, se realizan en el aula con la totalidad de grupo y son de carácter anónimo.

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 (<https://ccinformacion.ucm.es/sistema-de-quejas,-sugerencias-y-reclamaciones>), el Máster dispone de un buzón físico de reclamaciones y sugerencias situado en el Departamento de Ciencias de la Comunicación Aplicada. La Comisión de Quejas y Reclamaciones está integrada por la Coordinadora Laia Falcón (sustituida por la profesora Isabel Arquero en su periodo de permiso de maternidad entre el 8.10.18 y 25.2.19) y Miguel Ángel Chaves como Coordinador de Estudiantes. De acuerdo al protocolo de esta herramienta, las gestiones relacionadas con temas docentes deben ser respondidas por los coordinadores de áreas docentes (Jesús González Requena, Hipólito Vivar, Fernando Huertas y Karen Arriaza). El Título ha decidido como esquema de acción que:

- una vez que la unidad correspondiente de respuesta a la queja o reclamación planteada la Comisión de Quejas y Reclamaciones en el lapso de una semana, lo notifique a la persona o personas que la han formulado dando cuenta de las acciones puestas en marcha para solucionar el problema;
- todo el proceso esté supervisado por la Coordinadora, que interviene en las situaciones que así lo requieren.

Aunque sí fue utilizada en cursos anteriores, lamentamos sólo poder señalar **DEBILIDADES** con respecto al uso de esta herramienta durante el curso 2018-2019: para agilizar la súbita³ asunción de las labores de coordinación por parte de la profesora Isabel Arquero a comienzo de curso, las primeras comunicaciones de quejas y sugerencias por parte de los estudiantes pasaron a formularse y atenderse directamente a través del correo electrónico; esta práctica se instaló a lo largo de esos primeros cuatro meses de curso y después, ya con la reincorporación de Laia Falcón al rol de Coordinadora, no resultó eficaz el intento por restaurar la herramienta específica del buzón de quejas. Los estudiantes expresaron que preferían solicitar una tutoría con la Coordinadora para, una vez recibidos, exponer sus quejas en persona. De algún modo se extendió la opinión de que plantear sus quejas por escrito de acuerdo al protocolo de buzón era “otra forma más de burocratizar y despersonalizar” el trato, de acuerdo a lo trasladado por los representantes del alumnado. En el punto 2 de esta memoria se explica cómo se gestionaron las quejas y sugerencias del grupo a partir de una reunión colectiva de la Coordinadora con los estudiantes, de 17 tutorías individualizadas directamente vinculadas a estas quejas colectivas y una reunión de la Comisión Académica específicamente convocada para tratar este tema.

En lo concerniente al uso del buzón de quejas y sugerencias, para reaccionar frente a esta debilidad, en el siguiente curso se ha insistido en el valor de registro y seguimiento que esta herramienta brinda (todavía no se ha formulado ninguna queja por este sistema, pero no parece que genere rechazo).

³ Como se ha explicado en el punto 2 de esta memoria, el profesor inicialmente previsto y nombrado para asumir tal función no pudo finalmente hacerse cargo de la coordinación y tuvo que ser rápidamente sustituido por la profesora Arquero.

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso acreditación
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	60	60	60	60
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	36	29	45	33
ICM-3 Porcentaje de cobertura	60%	48,33%	75%	55%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	93,06%	98,68%	96,54%	92,60%
ICM-5 Tasa de abandono-del título	13,89%	3,45%	3,45%	0,00%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	96,68%	98,37%	99,48%	98,05%
ICM-8 Tasa de graduación	84,38%	96,43%	96,43%	91,30%
IUCM-1 Tasa de éxito	99,41%	100%	99,29%	100,00%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	No procede	No procede	No procede	No procede
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	No procede	No procede	No procede	No procede
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	No procede	No procede	No procede	No procede
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	478,33%	323,33%	420%	491,67%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	93,61%	98,68%	97,24%	92,60%

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 2018-2019.

En primer lugar, cabe destacar que el número de plazas ofertadas en el Máster fue de 60 y la matrícula efectiva de nuevo ingreso fue de 33 alumnos. El porcentaje de cobertura fue, por tanto, de 55%, con un marcado descenso con respecto al curso anterior. Este descenso permitió comprobar lo oportuno, no obstante, de la demanda por parte de la Comisión Académica del Título de descender el número de alumnos para poder realizar las labores docentes teórico-prácticas relativas a la creación audiovisual, tal y como se expuso en la propia memoria de seguimiento relativa al curso 2017-2018, donde la tasa de cobertura había sido del 75%, y trasladamos la opinión de nuestra Comisión Académica de que el nivel del citado curso suponía “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”, añadía la citada memoria, trasladando la intención del Título de “presentar una petición de modificación para reducir el número de alumnos en torno a 35-40.”⁴

La Tasa de rendimiento del Título (ICM4), del 92,60%, sigue manteniéndose dentro de una franja 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 cuatro últimos cursos avalan porcentajes superiores a tal cifra. 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), que ya era baja en los últimos cursos, consigue el porcentaje de 0,00%, indicando el éxito del Título respecto a este indicador, tras el despunte del curso 2015-2016.

La Tasa de evaluación del Título (IUCM-16) indica que se mantiene un nivel alto en respecto a la matrícula de los créditos ofertados (92,60%), demostrando el interés de los estudiantes por las asignaturas comprendidas en el diseño del plan de estudios. En relación con estos datos, conviene también aludir a la tabla de asignaturas ICMRA-2:

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ANÁLISIS DE TEXTOS AUDIOVISUALES EN LA ERA DIGITAL	OPTATIVA	10	10	0	90,00%	100,00%	10,00%	90,00%	1	0	1	1	6	1
CREACIÓN Y REALIZACIÓN DEL AUDIOVISUAL DIGITAL	OBLIGATORIA	33	33	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	4	22	7	0
EL AUDIOVISUAL INTERACTIVO EN INTERNET	OPTATIVA	14	14	0	92,86%	100,00%	7,14%	92,86%	1	0	3	9	1	0
EMPRESA AUDIOVISUAL DIGITAL	OPTATIVA	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	1	6	1
ESCRITURA AUDIOVISUAL DIGITAL	OPTATIVA	12	12	0	91,67%	100,00%	8,33%	91,67%	1	0	0	5	6	0
GESTIÓN DEL AUDIOVISUAL DIGITAL	OBLIGATORIA	34	33	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	17	15	2	0
INDUSTRIAS CULTURALES EN LA ERA DIGITAL	OPTATIVA	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	4	6	1	0
METODOLOGÍA Y ESTUDIO DEL AUDIOVISUAL DIGITAL	OBLIGATORIA	34	34	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	14	16	1
NUEVAS TENDENCIAS ARTÍSTICAS EN EL AUDIOVISUAL DIGITAL	OPTATIVA	9	9	0	88,89%	100,00%	11,11%	88,89%	1	0	0	4	4	0
PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL DIGITAL	OPTATIVA	24	24	0	95,83%	100,00%	4,17%	95,83%	1	0	20	3	0	0
REALIZACIÓN, EDICIÓN Y POSTPRODUCCIÓN EN CONTENIDOS DE FICCIÓN	OPTATIVA	19	19	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	6	7	6	0
REALIZACIÓN, EDICIÓN Y POSTPRODUCCIÓN EN CONTENIDOS DE NO FICCIÓN	OPTATIVA	25	25	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	16	9	0
TECNOLOGÍA DEL AUDIOVISUAL DIGITAL	OBLIGATORIA	33	33	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	7	25	1	0
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE CARRERA	35	33	2	71,43%	100,00%	28,57%	69,70%	10	0	1	11	12	1

Datos extraídos el 24/10/2019

En esta relación de asignaturas parece relevante la homogeneidad del planteamiento puesta de manifiesto en la ausencia de suspensos resultante de la primera y segunda convocatorias ordinarias y, en una amplia mayoría de los casos, sin necesitar una segunda matrícula.

⁴ Memoria de Seguimiento del Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital 2017-2018, p.12.

El reparto tan equilibrado de estudiantes entre las distintas asignaturas optativas demuestra que el perfil tan plural de intereses profesionales reunidos en el alumnado del Máster encuentra respuesta en el programa docente: más allá de la información disponible en las fichas docentes de cada asignatura y el currículo y líneas de investigación del profesorado, durante el primer cuatrimestre se organiza un calendario de presentaciones de cada optativa para que el alumnado conozca mejor el contenido y estilo de cada materia y, si así lo quiere, pueda cambiar de optativas; interpretamos como indicador de la buena orientación del programa de estudios el hecho de que, aun después de esta opción a modificaciones en la matriculación por parte de los estudiantes, el mapa mantenga el balance aquí reflejado.

Toda la información manejada en este punto nos parece destacable dentro del apartado de **FORTALEZAS**: el Título se desarrolló en el curso 2018-2019 dentro de una ratio profesor/alumno adecuada para la buena atención a las necesidades específicas de cada estudiante; su tasa de rendimiento se mantuvo dentro de una franja óptima, estrechamente vinculada al objetivo la tasa de eficiencia del 90% marcado en la memoria Verifica; la Tasa de abandono consiguió el porcentaje de 0,00%, indicando el éxito pleno del Título respecto a este indicador; y la tasa de evaluación del Título indica que se mantuvo un nivel alto en respecto a la matrícula de los créditos ofertados (92,60%), como indicador del interés de los estudiantes por las asignaturas de su plan de estudios.

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

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso acreditación
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título			3,7 puntos sobre 10	3,8 puntos sobre 10
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título			9 puntos sobre 10	5,8 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	6,6 puntos sobre 10

En el curso 2018-2019, la **encuesta de satisfacción de alumnos** (respondidas por 11 estudiantes) con el título (IUCM-13) revela, genéricamente, un nivel de 3.8 puntos sobre 10 máximos, si bien la satisfacción con la UCM se eleva a los 6,3 puntos. El perfil mayoritario de edad de los encuestados corresponde, como en años anteriores, a la franja de entre 25 y 34 años (45,45%) y mujer (54,55%). El lugar de residencia de los encuestados refleja que el alumnado residente en Madrid es el más crítico con la Titulación: su satisfacción alcanza 3,9 puntos con el Título y 6,3 puntos con la UCM.

El principal dato positivo es que el 72% de los participantes opina que la formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador. Hay además ciertos aspectos de organización que también parecen bien valorados: el 72% de los participantes valoran positivamente las tutorías, la totalidad opinan que el número de estudiantes por aula es el adecuado, el 81% que las calificaciones están disponibles en el tiempo adecuado.

Son sin duda los alarmantes datos negativos en los que debemos concentrarnos: la satisfacción media con el Título es de 3,8 y solo la mitad de los participantes seguiría cursando este Título si

tuviera oportunidad de cambiar. Más adelante, en este mismo punto de la memoria, especificamos las medidas que estamos tomando a cabo para solucionar este grave problema.

En cuanto a los resultados relativos al **profesorado (10 encuestas respondidas entre el total de 33 docentes)**. En este apartado se detecta que, en la muestra indicada, el grado de satisfacción aumenta de forma paralela al incremento de edad: su nivel más bajo (1 punto sobre 10) se manifiesta en el sector de profesores de entre 25 y 34 años⁵ y el más alto (de 9 puntos) en el de mayores de 65 (relación que, sin embargo, es inversa con respecto a la satisfacción de los docentes hacia la UCM, que baja a medida que la edad aumenta). La satisfacción es más alta entre los docentes que llevan más años dando clase (8.5 puntos entre los que acumulan entre 36 y 40 años de docencia) y entre los catedráticos (7.5 puntos frente al suspenso de 4.8 dado por los contratados doctores). La media del grado de satisfacción con la propia actividad docente en la titulación es de 7,2 y el 60% de los participantes recomendarían esta titulación a un estudiante.

A la hora de valorar el aprovechamiento del alumnado, la puntuación más frecuente es de 8, calificación que la mayoría de los docentes participantes escogen cuando se les pregunta sobre categorías tan importantes como el aprovechamiento de las tutorías, el grado de implicación, el nivel de competencias adquiridas, el proceso de aprendizaje, el nivel de trabajo autónomo y la implicación en los procesos de evaluación continua.

Con respecto a los recursos del Título, la mayoría de los participantes coincide en puntuar aspectos clave para la infraestructura de la docencia -como las aulas para clases teóricas, el apoyo de técnico y logístico y la gestión de los procesos administrativos- con 9 puntos sobre 10.

La satisfacción del **Personal de Administración y Servicios (con un total de 7 encuestas realizadas)** experimenta un descenso del 7.4 al 6.6 (más acusada en el caso de los hombres -5 puntos- que en el de las mujeres -7.8 puntos-) si bien por encima del grado de satisfacción con la UCM. El 66% expresa recibir información sobre las titulaciones para el desarrollo de sus labores, el 71% puntúa por encima del 5 la comunicación con el profesorado (siendo 8 la puntuación más frecuente) y con otras unidades administrativas. El 100% puntúa como positiva la relación con el alumnado (siendo 8 la puntuación más frecuente), la relación con sus compañeros de servicio y la adecuación de sus conocimientos y habilidades con los requisitos de su labor. El 72% valora positivamente los recursos materiales y tecnológicos del centro.

Por último es también muy importante recoger las valoraciones de la **agente externa**, que puntúa muy positivamente su satisfacción con la Facultad de Ciencias de la Información, destacando como extraordinaria (10 puntos sobre 10) la metodología de trabajo y la actividad global de la Comisión de Calidad y como sobresaliente (9 puntos sobre 10) la participación en la toma de decisiones que afectan a la evolución de la Titulación y el desarrollo y evolución de los Títulos en los que ha participado como observadora externa.

En lo que respecta a la reflexión crítica de este Título, entre las principales **DEBILIDADES** del curso valorado destacamos las relacionadas con este apartado:

1. El número de participantes en las encuestas UCM de Satisfacción sigue siendo muy bajo. Este aspecto resulta especialmente alarmante en el caso del alumnado (algo superior al curso anterior, en el que tal información procedió tan solo de 6 encuestas contestadas, pero preocupante en cualquier caso). Este Título, por tanto,

⁵ A pesar de lo revelador de la información dada por estos datos (cuya línea se mantiene a medida que la edad aumenta: con 5 puntos dados por los profesores de entre 45 y 54 años y 6.3 puntos entre los docentes de entre 55 a 65 años), nos parece oportuno indicar con extrañeza que este Título no cuenta en su plantilla con docentes menores de 35 años. ¿Sería posible que ese dato concreto corresponda a un profesor invitado, a cargo de algún taller o clase magistral?

constata que no es suficiente con pedir y recordar a final de curso que las encuestas se realicen, y responde por tanto a la necesidad de reforzar la participación de sus estudiantes en estas herramienta de valoración con dos medidas:

- a. Una política de mayor información, desde principio de curso y a partir de reuniones periódicas de seguimiento entre la Coordinadora y el alumnado, con la que demostrar y subrayar la importancia de esta herramienta como mecanismo de mejora de gran efectividad y desvincularla de ese tinte de “intento de burocratización o despersonalización” tan señalado por la promoción aquí estudiada. Después de la reunión de inauguración del curso, la primera de estas reuniones tuvo lugar el 22 de octubre y la siguiente está programada para el 10 de noviembre.
 - b. Un calendario de encuestas internas de valoración también periódica, que reproducen la información demandada en los cuestionarios de satisfacción de la UCM, se realizan en el aula con la práctica totalidad de grupo y son de carácter anónimo. La primera recogida de datos ha tenido lugar tras el primer mes y medio de clases (el 22 de octubre) y nos ha facilitado información de gran valor para el desarrollo del resto del cuatrimestre y, esperamos, para que el alumnado perciba que su valoración es útil y despierta mejoras: aspecto clave para que después participe en las evaluaciones del Programa de Satisfacción y de DOCENTIA. La siguiente recogida interna de datos tendrá lugar en diciembre.
2. Aparte ya de esta falta de participación, el principal problema es, sin duda, la baja satisfacción detectada en la promoción, no sólo gracias a estas 11 encuestas respondidas entre el alumnado sino también a partir de la reunión con los estudiantes del 6 de marzo de 2019 mantenida por Laia Falcón tras su reincorporación al papel de Coordinadora (después de su ausencia por permiso de maternidad) y las tutorías individuales que específicamente a raíz de tal encuentro llevó a cabo para conocer mejor los detalles de tal valoración (ver apartado 2 de esta memoria).

Se intentó mediante la reunión colectiva y las tutorías individuales posteriores delimitar las causas del descontento, pero, tras una primera expresión de unidad el grupo parecía no estar de acuerdo en sus conclusiones sobre el Título. Por ello, de cara a futuras promociones, la principal medida adoptada para organizar la reacción a esta grave debilidad es ese citado calendario de reuniones de seguimiento encuestas internas de valoración periódica comenzado el 22 de octubre, pensado para atender a dos asuntos:

- a) valorar la eficacia de las medidas adoptadas con respecto a la información recibida el curso anterior;
- b) detectar con mayor rapidez los eventuales problemas actuales del Título, a tiempo aun de buscar soluciones.

La información de estas encuestas será analizada en su correspondiente memoria de seguimiento (curso 2019-2020), pero creemos que ya resulta relevante señalar los siguientes resultados puestos de manifiesto por la primera recogida de datos (22 de octubre de 2019), en tanto indicación significativa de que las medidas adoptadas para resolver ciertos problemas expuestos por el alumnado el curso anterior puede estar resultando efectivas:

- De los 36 estudiantes matriculados, 29 respondieron la encuesta (el **70.27%**).

- Al ser preguntados por el **grado de satisfacción respecto al Título hasta la fecha**, después del primer mes y medio de clases, la valoración media es de **6.72 puntos sobre 10 (es decir, 2.92 puntos más que la evaluación del último curso)**. En relación a este dato es relevante que, de los 29 participantes, 18 han dado una puntuación a partir de 7; y 4 han dado una puntuación por debajo del 5.
 - Al ser preguntados por **si recomendaría esta Titulación**, la valoración media es de **7.13 puntos sobre 10 (es decir, 4.58 puntos más que la evaluación del último curso)**. En relación a este dato es relevante que, de los 29 participantes, 19 puntúa a partir de 7; y sólo 3 puntúa este ítem por debajo de 5.
 - Al ser preguntados por **si repetirían esta Titulación si pudieran cambiar**, la valoración media es de **7.79 puntos sobre 10 (es decir, 2.52 puntos más que la evaluación del último curso del que se tenían resultados)**. En relación a este dato es relevante que, de los 29 participantes, 23 puntúa a partir de 7; y solo 2 por debajo del 5).
3. La tercera gran debilidad de este apartado es la detección de una mayor insatisfacción respecto al Título por parte de los docentes participantes en la evaluación, que, con diez encuestas respondidas, baja radicalmente de 9 a 5.8 puntos sobre 10. Después de las reuniones individuales que se están llevando a cabo con el profesorado, tal y como se explica en el punto 3 de esta memoria, parece que la principal causa de este cambio es el deterioro de la relación entre docentes y estudiantes que el curso 2018-2019 se experimentó en algunas asignaturas: dos del primer cuatrimestre y tres del segundo cuatrimestre, descritas por parte del alumnado en la reunión celebrada para tratar este tema como “desproporcionadas en la carga de trabajo”. Al tratar esta cuestión en las reuniones individuales con los docentes, un profesor expresó a la Coordinadora su deseo de dejar el Máster en el curso 2020-2021 “porque empeora ostensiblemente su media en DOCENTIA y porque el trabajo con un nivel de exigencia propia de un Máster no puede llevarse a cabo con estudiantes que no procedan del Grado de Comunicación Audiovisual”. En el punto 3 de esta memoria –dedicada al análisis de la estructura docente del Máster- se exponen las medidas que se están llevando a cabo para solucionar este problema.

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

Las encuestas realizadas por este Título a sus egresados desde septiembre de 2019 no han facilitado información suficiente como para proporcionar información útil en este apartado: solamente dos antiguos alumnos contestaron a este respecto (ambos trabajan como expertos en realización audiovisual, contratados por un equipo de investigación en Ingeniería Agrónoma), y no constituyen, por tanto, muestra con la que sea posible establecer un análisis de inserción. Lamentablemente en este apartado solamente podemos destacar y reflexionar en torno a **DEBILIDADES**: aunque las encuestas fueron enviadas individualmente y con carácter personalizado por correo electrónico tras la finalización del curso, a la interrupción del vínculo motivada por el cese de las clases y exámenes y el cese de utilización de la dirección UCM de correo electrónico por parte de la mayor parte del grupo, pareció sumarse esa sensación tan extendida en esta promoción (y que también afectó al uso del buzón de quejas y sugerencias y a las encuestas de satisfacción, ver puntos 4 y 5 de esta memoria) de que este tipo de recogida de información no es sino una muestra más de la “burocratización” del trato al alumnado.

Como ya hemos podido señalar en anteriores memorias de seguimiento, para este Título es una prioridad indiscutible lograr una alta tasa de resultados de inserción laboral de sus egresados y conseguir una excelente satisfacción de estos. Para conocer los datos referentes a este aspecto y resolver así la debilidad aquí expuesta, se está procurando:

- Afianzar en la siguiente promoción la certeza de que estas herramientas son de enorme importancia para el propio prestigio de su Titulación.
- Garantizar una relación de comunicación frecuente a partir de reuniones de revisión periódicas entre el grupo y la Coordinadora: hasta la fecha se han realizado en la inauguración del curso y el 22 de octubre, la próxima tendrá lugar el 10 de noviembre. Con ellas se persigue poder realizar un seguimiento mucho más estrecho que permita detectar los problemas cuando la solución aun sea posible y afianzar con el grupo una comunicación habitual que pudiera mantenerse una vez ya sean egresados.
- Mantener una comunicación activa por escrito no solo con las direcciones de correo UCM sino también con las demás que utilicen, a fin de tener una vía de comunicación activa una vez los estudiantes hayan finalizado sus estudios en esta universidad.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

Como hemos venido indicando en anteriores memorias, 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.

Las prácticas externas no forman parte del programa docente del Título, pero 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 mediante el programa de conferencias y encuentros 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 han realizado los contactos pertinentes para establecer redes de contacto entre profesores, alumnos y empresas.

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.

No procede.

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.

No procede.

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.

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

No procede.

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

No procede.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

Este título no ha procedido a modificación alguna de su plan de estudios.

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

No procede.

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

No procede.

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

Memoria anual de seguimiento del MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL PARA LA ERA DIGITAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
<u>Estructura y funcionamiento del SGIC</u>	1. La labor del Vicedecano de Estudios y Calidad. 2. Las reuniones mitigan la falta de recursos y tiempo de los coordinadores de títulos frente a la creciente carga de tareas administrativas.	La información a los coordinadores, preparación de documentación y búsqueda de soluciones a las necesidades o debilidades detectadas en los títulos es rápida y clara.	• Facilidades para mantener una comunicación rápida y útil con el Vicedecano de Estudios y Calidad. • Reuniones periódicas de la Comisión de Calidad (como mínimo dos por año). • Recopilación y puesta en común de documentación y elaboración de plantillas por parte del Vicedecano para facilitar las tareas de los coordinadores.
<u>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</u>	Esfuerzo por mantener la comunicación interna en un grupo tan amplio de profesores y por garantizar la transparencia en la toma de decisiones que afectan al gasto de las partidas presupuestarias.	Ver apartado	• Reuniones periódicas de la Comisión Académica. • Comunicación directa con los coordinadores de áreas docentes y los representantes de asignaturas. • Frecuente comunicación colectiva a partir de circulares informativas de fechas, documentación, trámites y actividades complementarias organizadas por el Título.
<u>Personal académico</u>	Ocho de los docentes de este Título han visto destacada su labor con la Mención de Excelencia del programa DOCENTIA.	Ver apartado.	
<u>Sistema de quejas y sugerencias</u>	Permite, en la mayor parte de los casos, una comunicación ágil.	Los estudiantes que escogen este procedimiento ven reforzada una importante sensación de que el Título	
<u>Indicadores de resultados</u>	Entre los indicadores académicos destacan los siguientes: - óptima ratio profesor/alumno; - la Tasa de rendimiento se mantuvo dentro de una franja óptima, estrechamente vinculada al objetivo la tasa de eficiencia del 90 % marcado en la memoria Verifica; - la Tasa de abandono consiguió el porcentaje de 0,00%, indicando el éxito pleno del Título respecto a este indicador; - la tasa de evaluación del Título indica que se mantuvo un nivel alto en respecto a la matricula de los créditos	Ver apartado	Ver apartado

Memoria anual de seguimiento del MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL PARA LA ERA DIGITAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
	ofertados (92,60%), como indicador del interés de los estudiantes por las asignaturas de su plan de estudios.		
Satisfacción de los diferentes colectivos			
Inserción laboral			
Programas de movilidad	No procede.		
Prácticas externas	No procede.		
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	No procede.		

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.

Tras todo lo expuesto en los anteriores apartados, procedemos a resumir aquellas debilidades en las que tenemos que concentrarnos de cara a futuras promociones:

1. Con respecto a las herramientas de recogida y procesamiento de información acerca del Título, subrayamos las siguientes necesidades y acciones de mejora:
 - 1.1. A la dificultad para encontrar fechas disponibles para el conjunto de integrantes de la Comisión Académica del Título, la Coordinadora ha aumentado las reuniones individuales y la comunicación por escrito.
 - 1.2. Ante la falta de participación de alumnado y docentes en las herramientas de medición de resultados y satisfacción puestas en marcha por la UCM, planteamos dos medidas:
 - 1.2.1. Refuerzo de una política comunicativa que, en las reuniones entre Coordinadora y alumnado (ahora mensuales), explique y demuestre que tal herramienta es útil y eficaz.
 - 1.2.2. Puesta en marcha de un sistema interno periódico de encuestas de satisfacción con las que asentar en el alumnado la percepción de que su opinión es esencial para el buen funcionamiento del Título: la primera se ha realizado el 22 de octubre de 2019, tras un mes y medio de clases, y ha servido para conocer y dar respuesta a cuestiones que preocupaban al alumnado. Esta acción ha inaugurado en el grupo una línea de comunicación responsable, organizada y eficaz, y le ha permitido (con las acciones de mejora por parte de la Coordinación del Máster a los asuntos planteados) empezar a percibir tal tipo de herramienta como útil.
 - 1.2.3. Para reforzar la participación del profesorado en las encuestas de satisfacción y la inclusión en sus evaluaciones docente de su labor en el Máster, estamos reforzando los talleres de preparación en el manejo de equipos con los que homogeneizar el bagaje de los estudiantes antes de empezar las asignaturas de fuerte carga práctica.
 - 1.3. Ante la falta de confianza, por parte de la promoción 2018-2019, en el buzón de quejas y sugerencias también se está respondiendo con el nuevo sistema de reuniones y encuestas periódicas, con las que, como acabamos de exponer, se quiere demostrar que la información recogida es tratada con respeto y eficacia.
 - 1.4. Para poder recoger la información relativa a la inserción laboral de los egresados se está procurando normalizar un sistema de comunicación directa que siga siendo eficaz una vez que el alumnado ya haya finalizado sus estudios en el Título. A ello se orienta también el nuevo sistema de reuniones y encuestas internas periódicas y el uso paralelo de direcciones de correo distintas a las de la UCM (ya que estas dejan de utilizarse, en la mayoría de los casos de estudiantes que no pretenden prologar sus estudios en esta universidad accediendo al Doctorado, una vez que los estudios de Máster se han dado por finalizados).

2. Con respecto al descontento expresado por alumnado y docentes en la promoción 2018-2019, subrayamos las siguientes acciones de mejora:
 - 2.1. Desde el curso 2019-2020 se busca reforzar en el Título la presencia de aquellos docentes más familiarizados con las técnicas, recursos y propósitos del aprendizaje cooperativo con grupos heterogéneos. En esta medida están resultando esenciales determinados profesores de la plantilla del Título y los Departamento que intervienen en el mismo.
 - 2.2. Se refuerzan en el primer cuatrimestre los talleres de iniciación al manejo de equipos y programas de grabación, edición o tratamiento de imagen, para que el alumnado pueda empezar las asignaturas prácticas del segundo cuatrimestre con un mejor y más homogéneo bagaje.
 - 2.3. El citado sistema de reuniones periódicas de seguimiento con la Coordinadora y encuestas internas busca, sobre todo, poder evaluar si las medidas adoptadas con respecto al curso anterior están resultando efectivas (de momento, con la primera recogida de datos realizada el 22 de octubre de 2019 parece oportuno leer que sí) y detectar los nuevos problemas cuando aun quede tiempo para reaccionar a ellos. La siguiente reunión de seguimiento tendrá lugar el 12 de noviembre y la siguiente encuesta interna de satisfacción se realizará en diciembre.

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

Memoria anual de seguimiento del MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL PARA LA ERA DIGITAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/En proceso/No realizado
<u>Estructura y funcionamiento del SGIC</u>	Dificultad para convocar las reuniones en fechas disponibles para todos los coordinadores.	Véase apartado.	Las actas y demás información derivada de cada reunión es enviada con rapidez a todos los coordinadores. La comunicación directa con el Vicedecano es accesible y muy eficaz.	Véase apartado.	Vicedecano de Estudios y Calidad.	Durante todo el curso.	Realizado.
<u>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</u>	Dificultad para encontrar fechas que permitan que las reuniones cuenten con un porcentaje alto del profesorado	Véase apartado.	Comunicación frecuente por correo electrónico, con mensajes individuales o circulares sobre trámites y fechas importantes, actividades complementarias y preguntas clave para el funcionamiento del Título.	Véase apartado.	Coordinadora del Máster.	Durante todo el curso.	Realizado.
<u>Personal Académico</u>	Aunque más de la mitad de los profesores del Título participó en el programa DOCENTIA, sólo el 35,29% de ellos incluyó su labor docente en el Máster dentro de dicha evaluación.	Véase apartado.	Reforzar los talleres de destrezas técnicas para igualar los perfiles del alumnado y facilitar la tarea de algunos docentes. Reforzar la participación de aquellos más familiarizados con las técnicas y ventajas del aprendizaje cooperativo para grupos heterogéneos.	Véase apartado.	Comisión Académica. Comisión Académica y Departamentos participantes en el Máster.	Primer cuatrimestre curso 2019-2020. Se ha iniciado el proceso, para que pueda aplicarse al curso 2020-2021	En proceso. En proceso.
<u>Sistema de quejas y sugerencias</u>	El buzón del quejas y sugerencias no se utilizó en el curso 2018-2019.	Los estudiantes expresaron que preferían ser recibidos individualmente en tutoría para exponer sus quejas en persona.	Las quejas y sugerencias del grupo se gestionaron a partir de: • una reunión colectiva de la Coordinadora con los estudiantes, • 17 tutorías individualizadas directamente vinculadas a	Véase apartado.	Coordinadora y Comisión Académica.	Segundo cuatrimestre.	Realizado

Memoria anual de seguimiento del MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL PARA LA ERA DIGITAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/En proceso/No realizado
			estas quejas colectivas y una reunión de la Comisión Académica específicamente convocada para tratar este tema.				
Indicadores de resultados							
Satisfacción de los diferentes colectivos	El número de participantes en las encuestas UCM de Satisfacción sigue siendo muy bajo. Insatisfacción de estudiantes y profesores.	La promoción identificó como “intentos de burocratización o despersonalización” muchas herramientas de recogida general de información.	- Política de más información, desde principio de curso, con la que demostrar y subrayar la importancia de esta herramienta como mecanismo de mejora - Calendario de encuestas internas de valoración periódica - Reuniones individuales para detectar los problemas. - Cuestionarios periódicos. internos de satisfacción para detectar si se supera el descontento de la promoción anterior y para detectar nuevos problemas a tiempo de solucionarlos.	Ver apartado.	Coordinadora.	Desde el curso pasado. La primera recogida de datos ha tenido lugar el 22 de octubre de 2019. La siguiente se realizará en diciembre.	En proceso.
Inserción laboral	El sistema de recogida de datos no ha funcionado.	Véase apartado.	- Garantizar una relación de comunicación frecuente a partir de reuniones “de revisión” periódicas entre el grupo y la coordinadora. - Mantener una comunicación activa por escrito no solo con las direcciones de correo UCM	Coordinadora.	Hasta la fecha se han realizado en la inauguración del curso y el 22 de octubre, la próxima tendrá lugar el 12 de noviembre.	Durante todo el curso.	En proceso. En proceso.

Memoria anual de seguimiento del MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL PARA LA ERA DIGITAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/En proceso/No realizado
			sino también con las demás, a fin de tener una vía de comunicación activa una vez los estudiantes se hayan egresado.				
Programas de movilidad							
Prácticas externas							
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación							

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA INFORMACIÓN EL DÍA 13 DE NOVIEMBRE DE 2019

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN PERMANENTE DE LA JUNTA DE CENTRO EL
DÍA 14 DE NOVIEMBRE DE 2019



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

FACULTAD DE CC. DE LA INFORMACIÓN

**D^a PILAR COUSIDO GONZÁLEZ, PROFESORA TITULAR Y
SECRETARIA ACADEMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.**

HAGO CONSTAR: Que tras la lectura y aprobación de las Memorias de Seguimiento de los Másteres y Grados de la Facultad en la Comisión de Calidad del 13 de noviembre de 2019, la Comisión Permanente de la Junta de Facultad de Ciencias de la Información ha aprobado por unanimidad dichas Memorias en el día de hoy, 14 de noviembre de 2019.

Lo firmo para su información y efectos oportunos.

Madrid, 14 de noviembre de 2019
LA SECRETARIA

Fdo.: D^a Pilar Cousido-González

