

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN 2014/15 a 2017/18

Introducción

El presente informe de autoevaluación ha sido redactado por el Coordinador del Título, con la colaboración del Vicedecano de Calidad y Estudios de la Facultad de Ciencias de la Información. Ha sido revisado y aprobado por la Comisión de Calidad del Centro (en su reunión de fecha 8 de enero de 2020) y la Junta de Facultad a través de su comisión permanente reunida el 9 de enero de 2020.

El Máster Universitario en Comunicación Social fue verificado por la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) en 2009, si bien los estudios de Comunicación Social, a nivel de Máster, comenzaron a impartirse durante el curso académico 2007-2008, con las normas aprobadas por la UCM al amparo del R.D. 56/2005. En la memoria elaborada en 2009, el diseño del Máster Universitario en Comunicación Social se adecuó a las nuevas normas (R.D.1393/2007 y la normativa de la UCM) y se aprovechó la oportunidad de introducir modificaciones que lo mejorasen.

Este Título fue evaluado en diciembre de 2015 por la Fundación para el Conocimiento Madri+d, cuyo informe se encuentra publicado en la web del Máster, como es preceptivo. Dicho informe refleja que este Máster cumple las condiciones establecidas por la normativa. Con los datos disponibles en diciembre de 2019 (indicadores de rendimiento, éxito, satisfacción, etc.), podemos deducir que seguimos cumpliendo los objetivos propuestos en la memoria verifica de 2009.

El Máster Universitario en Comunicación Social es un título de orientación académico-científica, cuyo objetivo es ofrecer al alumno una formación multidisciplinar en torno a la Comunicación Social. En coherencia con ese objetivo se planteó desde sus inicios como una titulación interdepartamental. Se gestiona en la Facultad de CC. de la Información, donde se imparten las clases, a cargo de profesores adscritos a esta y otras Facultades de la UCM. Son docentes que, en líneas generales, se muestran notablemente satisfechos y comprometidos con el Máster, como se verá en el apartado correspondiente. Además, la cualificación del profesorado actual mejora continuamente, por las propias exigencias del sistema de acreditaciones de la ANECA y porque se somete cada año al programa Docentia.

Para cumplir con los objetivos propuestos, trabajamos por mantener las fortalezas del Título y hacer frente a sus debilidades con los recursos disponibles.

Entre otras fortalezas, se destacó en el informe de autoevaluación elaborado en diciembre de 2014 el número de créditos: 120 ECTS. En efecto, la duración de dos años lo hace equiparable a las titulaciones del mismo nivel de la mayoría de los países europeos.

De hecho, este Máster colabora con el Máster en Estudios Interculturales Europeos (MEIE), de dos años de duración (uno en Alemania y otro en España). Numerosos estudiantes del MEIE, se matriculan en las siete asignaturas compartidas hasta el curso 2019-2020, casi todas ellas en la especialidad “Comunicación, cambio social y desarrollo”.

Hasta el momento de elaborar este informe de autoevaluación (diciembre de 2019), no se han realizado cambios que afecten a la estructura del plan de estudios, ni a sus objetivos y competencias. Se han introducido dos cambios que permiten seleccionar al alumnado de acuerdo con el perfil de ingreso establecido y redundan en una mejora de la calidad de la enseñanza:

- a) La reducción del número de plazas de 90 a 60 a partir del curso 2019-2020.

- b) La exigencia de que el alumnado que no es hispanohablante de origen presente un certificado que acredite, al menos, un nivel B2 de español.

Cabe destacar otras mejoras relacionadas con la gestión del Título:

- a) La Comisión Coordinadora del Máster ha ido renovándose. En cumplimiento del nuevo reglamento aprobado para la gestión del Máster, se da entrada a docentes de los Departamentos responsables de las asignaturas obligatorias. Se incorporan como vocales en la Comisión y colaboran en la coordinación de los diferentes módulos.
- b) Ha mejorado la información contenida en el sitio web. Singularmente, la página correspondiente al SIGC. Ahora incluye
- Los informes relacionados con la acreditación (de verificación elaborado por ANECA; de autoevaluación 2010-2014, aprobado en Junta de Facultad; y de la Fundación para el conocimiento Madri+d, para la renovación de la acreditación)
 - Las memorias anuales de seguimiento y los correspondientes informes elaborados por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM
 - Las encuestas de satisfacción de estudiantes y profesores
- c) También ha mejorado la información sobre los TFM: calendarios de convocatorias, guía de elaboración y presentación, líneas temáticas, plantillas de documentos en la web del Máster y el campus virtual, etc.

En general, estas actuaciones se han ido implementando como consecuencia de dos factores: 1) la comunicación entre Coordinación Académica, docentes y estudiantes del Máster es fluida; y 2) en la Comisión de Calidad y en la Comisión de Estudios del Centro se comparte información sobre necesidades y posibles mejoras; y se acuerda lo que debe implementarse en las diferentes titulaciones.

Contribuyen a las mejoras introducidas en el título las recomendaciones y observaciones de dos fuentes:

- La Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM, que ha emitido anualmente un Informe en el que se analiza la Memoria Anual de Seguimiento.
- La Fundación Madri+d, que elaboró el informe final para la renovación de la acreditación en diciembre de 2015.

En relación con las recomendaciones del informe elaborado por la Fundación en 2015, cabe destacar lo siguiente:

La Facultad de CC. de la Información está haciendo un importante esfuerzo en la mejora de las instalaciones, como espacios de trabajo en común, puntos de conexión a la red eléctrica, conexión a la WiFi de la UCM, introducción de aire acondicionado, etc.

También se procura paliar la carencia de personal dedicado a la gestión. La creación y puesta en funcionamiento de la Oficina de Apoyo a la Docencia es un importante paso en esta dirección. Pero es necesario que vaya asumiendo progresivamente una parte importante de las tareas administrativas de los títulos de Máster porque el seguimiento y el cumplimiento de un Sistema de Garantía de la Calidad como el que se está implantando en estas titulaciones requiere una gestión administrativa profesional y suficiente, que aún no se ha logrado.

Se mantienen las dificultades estructurales para obtener información sobre la satisfacción de los egresados y empleadores, así como para obtener información institucional sobre la inserción laboral. De parte de los egresados, la dispersión geográfica, los cambios de dirección electrónica y una elevada movilidad geográfica y ocupacional, entre otras razones, dificultan la obtención de la información. De los posibles empleadores, la enorme diversidad de organizaciones y actividades en las que podrían

ocuparse nuestros titulados nos parece la razón principal por la que es difícil obtener información sistematizada sobre el conjunto de los egresados.

DIMENSIÓN 1. La gestión del título

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

Estándar de evaluación:

El programa formativo está actualizado y se ha **implantado** de acuerdo a las condiciones establecidas en la **memoria verificada** v/o sus posteriores modificaciones

1.1. La implantación del Plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la Memoria de verificación y se aplica adecuadamente la normativa académica.

B. El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

La implantación del plan de estudios se corresponde con lo establecido en la memoria verificada en 2009. En esta memoria se exponía el repertorio de Competencias Generales (aplicando al campo de la Comunicación Social los correspondientes enunciados del R.D. 1393/2007) y el repertorio de Competencias Específicas. Desde su implantación en el curso 2010/2011, hasta la redacción de este informe de autoevaluación, el plan de estudios no ha experimentado modificaciones en cuanto a competencias y la forma de cubrirlas con el repertorio de módulos y materias. Cada año garantizamos que las asignaturas obligatorias y optativas cubran las Competencias Específicas de cada materia.

En el epígrafe 1.2, relativo a los mecanismos de coordinación docente se señala quiénes se responsabilizan de comprobar que las competencias de los módulos y las materias se trabajan en las correspondientes asignaturas (evidencia EOS2).

Las actividades formativas empleadas en las diferentes asignaturas facilitan la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes. Se mantienen sin cambios las relaciones entre competencias y actividades formativas, al nivel de los módulos y de las materias. Estas relaciones se indican en el documento adjunto "EOS2 (Coordinación docente)

El tamaño de grupo es adecuado a las actividades formativas desarrolladas dentro de las distintas asignaturas y facilita la consecución de los resultados de aprendizaje previstos. A tenor de los resultados obtenidos hasta el curso 2018/2019, consideramos que las actividades formativas facilitan la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos. Véase "Ind_ICMRA2_2018".

En las asignaturas donde se ofrecen las bases teóricas de cada materia trabajamos con un máximo de treinta estudiantes por grupo. En aquellas otras donde se desarrollan actividades prácticas en el aula (optativas o asignaturas de una especialidad del 2º año), el número de estudiantes es inferior (entre 10 y 20). En ambos casos, el tamaño es adecuado para garantizar que se trabaja al nivel que pide el MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior).

El Máster Universitario en Comunicación Social es de carácter académico-científico, no profesional. En consecuencia, el plan de estudios no incluye la realización de prácticas externas con créditos propios.

No obstante, se ofrece al alumnado la posibilidad de realizar el Trabajo Fin de Máster con estancias formativas en determinadas Entidades No Lucrativas (ENL). Los responsables o tutores en las ENL y las tutoras del TFM están en contacto permanente y garantizan que el tutor en la ENL sepa lo que se espera de la estancia del estudiante en esa organización.

Cada año se revisan los convenios que están en vigor con este tipo de organizaciones. Los convenios hacen posible que los estudiantes realicen en dichos centros los trabajos tutorizados por profesores del Máster. El número de convenios en vigor fluctúa de acuerdo con la demanda del alumnado para hacer esta modalidad de TFM.

Se mantienen las mismas normas de permanencia que fueron aprobadas por acuerdo del Consejo de Gobierno de la UCM de 14 de octubre de 2008 (BOUC 28/11/2008) y reproducidas en la web del Máster: <https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/permanencia>. Dicha normativa incluye las modalidades de matrícula (a tiempo completo o parcial), su anulación parcial o total, el cómputo de convocatorias, los mínimos a superar por el estudiante y las normas relativas a compensación.

Los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos se aplican de forma adecuada y tienen en cuenta las competencias previas adquiridas por los estudiantes. El Máster en Comunicación Social se atiene al sistema que aplica la Universidad Complutense de Madrid para la transferencia y el reconocimiento de créditos: Reglamento sobre Reconocimiento y Transferencia de créditos en las enseñanzas de Máster de la Universidad Complutense de Madrid (BOUC nº 14 de 10 de noviembre de 2011), a su vez sujeto a lo establecido por el R.D. 1393/2007, de 29 de octubre. De acuerdo con este reglamento, la UCM reconoce los créditos obtenidos en enseñanzas oficiales de la UCM o de otra Universidad, teniendo en cuenta la adecuación entre las competencias y conocimientos asociados a las materias cursadas por el estudiante y los previstos en el plan de estudios. Al objeto de facilitar la movilidad del estudiante, se arrastra la calificación obtenida en asignaturas cursadas en el segundo ciclo de la Licenciatura o en otro Máster oficial. La documentación de cada expediente se encuentra disponible en la Secretaría del Centro. En el documento "EOS5 (Listado reconocimiento de créditos)" aportamos información detallada sobre los estudiantes que han obtenido reconocimiento de créditos.

Las solicitudes son estudiadas por la Comisión de Convalidaciones de la Facultad. A estas solicitudes, es preciso adjuntar:

- A) Expediente del alumno realizado hasta la fecha mediante el oportuno certificado académico oficial (si fueran alumnos de la UCM sirve con adjuntar un certificado extraído de UCMnet), en el que figuren debidamente identificadas las asignaturas que se desean convalidar y la nota obtenida en las mismas (que deberán estar superadas).
- B) Programa docente de la asignatura que se desea convalidar o reconocer, debidamente sellado por la Universidad de origen, donde se indique el contenido de la asignatura cursada, así como las competencias y conocimientos adquiridos con la misma.
- C) Plan de estudios, bien en el formato publicado en su día por la Universidad o bien el que conste en su publicación en el BOE.

1.2. El título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical) entre las diferentes materias/asignaturas que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.

B. El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

Estructura del plan de estudios

Este Máster tiene 120 ECTS, que se cursan a lo largo de dos años académicos; a razón de 60 créditos por año. Las enseñanzas que se desarrollan están estructuradas de tal modo que el alumnado vaya avanzando de los conocimientos generales a los conocimientos específicos. Los conocimientos generales se ofrecen durante el primer año. La formación específica, se imparte en el segundo año, en el que se ofrecen dos itinerarios alternativos.

- La formación que se ofrece durante el primer año está orientada a que el alumnado adquiera las competencias básicas del Título. Consta de dos módulos comunes y obligatorios para todos los estudiantes del Máster. El Módulo común 1: "La comunicación en la sociedad" proporciona los conocimientos fundamentales sobre la relación entre los cambios sociales y las innovaciones comunicativas. El Módulo común 2: "Investigación de la comunicación" les prepara en los diseños y las aplicaciones específicas de la investigación en el campo de la comunicación social.

- La formación que se imparte en el segundo año ofrece dos especialidades alternativas. La primera, "Comunicación, Cambio Social y Desarrollo", está orientada a la formación de titulados que sepan utilizar los conocimientos y los métodos de la comunicación social en los procesos de cambio y desarrollo social. La segunda especialidad, "Comunicología Aplicada", forma para aplicar los conocimientos comunicológicos en el desempeño de los grupos, las organizaciones, las instituciones y las sociedades. Además, durante el transcurso del segundo año se realiza el Trabajo Fin de Máster.

Planificación temporal

Las asignaturas tienen 6 créditos ECTS, lo que supone una carga para el estudiante de 150 horas de trabajo por asignatura. Una parte de las horas (normalmente, 45 horas) se ocupan con actividades presenciales de alumnos y profesores en el aula. Las 105 horas restantes se ocupan en trabajo autónomo del alumno (fuera del aula de clase). En el plan de estudios vigente todas las asignaturas son presenciales.

La Universidad Complutense de Madrid contempla la posibilidad de cursar estudios bajo dos modalidades de matrícula distintas:

a) Tiempo completo: los estudiantes pueden cursar sus estudios bajo la modalidad de tiempo completo, matriculando 60 o más créditos en un curso académico, salvo que la titulación, por sus características específicas, requiera una cifra menor, que en ningún caso podrá ser inferior a 48 créditos. Suelen matricular 30 créditos del primer cuatrimestre y 30 del segundo, aunque esta planificación temporal no es obligatoria.

b) Tiempo parcial: los estudiantes pueden cursar sus estudios bajo la modalidad de tiempo parcial, matriculando menos de 60 créditos en un curso académico. Los estudiantes matriculados en esta modalidad deben matricular en todo caso un mínimo de 30 créditos en el curso académico, salvo que les resten menos créditos para finalizar sus estudios. La posibilidad de cursar a tiempo parcial es importante para aquellos alumnos y alumnas que necesitan compatibilizar su dedicación al Máster (donde todas las clases son presenciales) con otras ocupaciones.

Para tener una visión de conjunto sobre la estructura del plan de estudios y su planificación temporal, véase: <https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/estructura-de-las-enseanzas>

Los profesores se manifiestan altamente satisfechos con la "Coordinación de la titulación". Asignan a este ítem en la encuesta de satisfacción correspondiente al curso 2017-2018 una puntuación media de 9,25 sobre 10 y en la correspondiente al curso 2018-2019, una media de 9,10 sobre 10.

COMISIÓN COORDINADORA DEL TÍTULO

La Comisión Coordinadora del Título funciona desde que comenzara a impartirse. Su composición está publicada en la web del Máster: <https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/responsabilidad>

Coordinación horizontal

El Coordinador del Máster y los profesores coordinadores de cada módulo se responsabilizan de la coherencia entre asignaturas, materias y módulos, en competencias, contenidos, actividades formativas y sistemas de evaluación. El examen de cada uno de los módulos se lleva a cabo por separado en distintas reuniones. Sus principales objetivos son los siguientes:

- a) Analizar la experiencia docente del curso anterior.
- b) Revisar las fichas de asignaturas (guías docentes) que se encuentran en la web, con especial atención a los temarios y a las competencias. Los coordinadores del módulo indican si observan solapamientos de contenidos entre las asignaturas del mismo módulo.
- c) Analizar la información proporcionada por los alumnos de cada módulo acerca de: la web del Máster, el contenido de las asignaturas, sus objetivos, las actividades docentes y la magnitud del trabajo del alumnado.

Las guías docentes elaboradas por los profesores, en colaboración con la coordinación del Máster, indican siempre qué competencias específicas de la materia se trabajan en esa asignatura. El documento "EOS2 (Coordinación docente)" que adjuntamos a este informe de autoevaluación, permite asegurar que se está dando cumplimiento a todas las competencias que figuran en nuestra memoria verificada.

Las guías docentes se revisan al comenzar cada año académico, tanto las de asignaturas impartidas por los mismos profesores que ya lo hicieron el año anterior como las de asignaturas donde cambian los profesores responsables.

El coordinador del Trabajo Fin de Máster (quien, por normativa de la UCM, es el Coordinador del Máster) organiza la asignación de directores, planifica e informa a los estudiantes de las fechas de entrega y defensa de los trabajos y organiza los Tribunales que juzgan la memoria presentada y su exposición oral.

Por último, el Coordinador del Título, en el cumplimiento de las funciones que tiene asignadas, está en permanente contacto con el profesorado, el alumnado y el Personal de Administración que se ocupa de los Másteres oficiales en la Facultad de Ciencias de la Información.

Coordinación vertical

El Coordinador del Máster asiste regularmente a las sesiones de la Comisión de Estudios, la Comisión de Calidad del Centro y a cuantas reuniones sean convocadas los coordinadores por parte del Equipo Decanal o por parte del Equipo Rectoral. Véase, a título de ejemplo el documento titulado "Acta reunión Coordinadores-TFM E-Prints".

En las reuniones de la Comisión de Calidad el Coordinador del Máster da cuenta del funcionamiento de la titulación en todos sus aspectos: alumnos admitidos, matriculados, reuniones de la Comisión Coordinadora, mejoras que se proponen, etc. Los miembros de la Comisión de Calidad analizan las informaciones recogidas, debaten y recomiendan las acciones de mejora que pueden adoptarse en beneficio de la calidad del Título.

1.3. Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la Memoria verificada.

B. El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

Se ha respetado desde los inicios del título el número de plazas ofertadas. En el curso 2018-2019 ese número descendió de 90 a 60, lo cual da más garantías de que los estudiantes admitidos tengan el

perfil de ingreso adecuado para iniciar estudios en Comunicación Social. En el curso 2018-2019 el porcentaje de cobertura se situó en el 65%.

La admisión al Máster es competencia de la Universidad, conforme a los requisitos específicos y criterios de valoración de méritos que están publicados en el sitio web del Máster (véase: <https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/criterios-admision>).

Cada año la UCM abre tres plazos diferentes para que los solicitantes de admisión introduzcan sus documentos en la aplicación informática abierta al efecto. Esa documentación es analizada por parte de la Coordinación del Título y, en caso necesario, se solicita documentación adicional para evaluar su formación previa antes de proceder a su admisión.

Siempre que resulta posible el Coordinador del Máster lleva a cabo una entrevista personal previa a la admisión y a la elaboración del plan de trabajo de cada alumno o alumna admitido. En ella se despejan las dudas que pueda suscitar la documentación aportada por el o la aspirante; pero, sobre todo, se obtiene información que no se refleja en las certificaciones expedidas por las universidades de procedencia y otras instituciones. Concretamente, la entrevista se centra en las expectativas, intereses académicos y profesionales inmediatos y a más largo plazo; experiencia laboral, otros estudios no reglados o conocimientos relevantes. Se aprovecha la entrevista para facilitar información personalizada.

Los estudiantes acompañan a su solicitud de admisión la documentación justificativa de sus méritos evaluables, conforme a lo dispuesto en el correspondiente plan de estudios.

Muchos alumnos solicitan información sobre el Máster mediante correo electrónico o entrevista personal. Estas solicitudes de información comienzan a ser atendidas en muchos casos con un año o más de antelación.

Las listas de admitidos en las diferentes convocatorias se publican puntualmente en un tablón de anuncios de Centro y en la web del Máster: <https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/Admisión-matr%C3%ADcula>

Los criterios de admisión son coherentes y se ajustan al perfil de ingreso publicado.

En la memoria verificada se establece que cumplen con el perfil de ingreso a este Máster los y las solicitantes licenciados o graduados en alguna de las titulaciones que ofertan las Facultades de Ciencias de la Información y la Comunicación (Publicidad y RR. PP., Comunicación Audiovisual y Periodismo); o quienes, cumpliendo con los criterios de equivalencia establecidos, poseen títulos en Universidades Europeas y de otros países. Además, el alumnado procedente de otras titulaciones también puede dar el perfil en el caso de que los estudios previos reglados les hayan proporcionado los conocimientos básicos que son adecuados para entender los procesos comunicativos y sus aplicaciones sociales. Porque la comunicación social tiene contenidos y aplicaciones que están directamente relacionadas con conocimientos que cursan los licenciados o graduados de otras titulaciones de Ciencias Sociales o Humanidades.

Quienes ingresan proceden, en efecto, de titulaciones en Comunicación (un 35% aproximadamente). Pero, además, de diversas titulaciones, principalmente del ámbito de las Ciencias Sociales y Jurídicas -Sociología, Economía, Política, Derecho, etc.- (aproximadamente, otro 30%) y del ámbito de las Humanidades (en una proporción que ronda también el 30%. Proviene mayoritariamente de China y suelen ser licenciados en Filología Española). El 5% restante ingresan en el Máster desde otras áreas de conocimiento. Por ejemplo, Ciencias de la Salud.

En este Máster no existen complementos de formación. Se diseñó desde el principio para que pudieran incorporarse graduados y licenciados provenientes de todos los campos del saber y para que pudieran solicitar reconocimiento de créditos los estudiantes que provengan de titulaciones donde hayan cursado asignaturas con contenidos y competencias semejantes. Si contáramos con complementos de formación, se analizarían si los mismos cumplen su función en cuanto a la nivelación y adquisición de competencias y conocimientos necesarios, por parte de los estudiantes que los cursen.

Adjudicación de plazas: la resolución del proceso de admisión corresponde al Rector o Vicerrector en quien delegue, y se efectúa de acuerdo con lo que resulta de la aplicación de las reglas, prioridades y criterios de valoración establecidos en la presente normativa.

En el caso de que solicitaran su admisión al Máster estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad, en la Facultad de Ciencias de la Información, con la ayuda del Coordinador del Máster, se procedería al estudio de las posibles adaptaciones curriculares, itinerarios o estudios alternativos y se incluirían los servicios de apoyo y asesoramiento adecuados.

Según lo reflejado en el Sistema Integrado de Datos Institucionales (SIDI), de la Universidad Complutense de Madrid, en el curso 2018-2019 la demanda de ingreso en el Máster Universitario en Comunicación Social es bastante elevada: concretamente un 476,67%.

La aplicación de los criterios de selección ha dado muy buenos resultados hasta el momento (véase "Ind_ICMRA2_2018": Resultados en las asignaturas que conforman el Plan de estudios).

INFORMACIÓN EN LA QUE SE BASA LA JUSTIFICACIÓN DEL CRITERIO 1:

EVIDENCIAS OBLIGATORIAS:

- EOS1: Guías Docentes. Programas, competencias, actividades formativas y sistemas de evaluación previstos para cada asignatura del Plan de estudios.
- EOS2: Documentación o informes que recojan los mecanismos de coordinación docente (actas, acuerdos, conclusiones, etc.)
- EOS3: Criterios de admisión y resultados de su aplicación
- EOS4: Listados de estudiantes que han cursado complementos formativos con especificación de la titulación previa y el complemento formativo (NO PROCEDE)
- EOS5: Listado de estudiantes que han obtenido reconocimiento de créditos
- EOS6: Procedimiento interno de gestión de las prácticas externas (NO PROCEDE)
- EOS7: Evidencias de la coordinación entre tutores académicos y tutores profesionales en las Prácticas externas (NO PROCEDE)
- EOS10: Para los PCEO, tabla de reconocimiento de créditos aplicado específicamente al Programa y plan de estudios específico seguido por los estudiantes matriculados (NO PROCEDE)

EVIDENCIAS COMPLEMENTARIAS:

- Ind_ICMRA2_2018. Resultados en las asignaturas
- Acta reunión Coordinadores-TFM E-Prints

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO:

B. El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

En cuanto a organización y desarrollo del Título, se siguen cumpliendo los compromisos previstos en la memoria verificada. La organización y el desarrollo de la docencia son correctos; se imparten los

contenidos recogidos en la memoria; se respetan los criterios de admisión, así como las normas sobre permanencia de estudiantes y sobre transferencia y reconocimiento de créditos.

Las guías docentes de las asignaturas son revisadas anualmente teniendo en cuenta las competencias específicas que han de desarrollarse en cada materia, la experiencia acumulada y las opiniones expresadas por estudiantes y profesores. Las revisiones anuales garantizan la adecuación de las actividades formativas. Funcionan adecuadamente los mecanismos de coordinación docente y los previstos para el Trabajo Fin de Máster.

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

Estándar de evaluación:

La institución dispone de mecanismos para **comunicar** de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad.

La UCM proporciona información objetiva sobre el título a todos los grupos de interés por distintos cauces: dípticos en papel, pantallas informativas en los Centros, correo electrónico, atención telefónica, web de la UCM, etc. Donde se encuentra la información más completa sobre las características del título es en la web del propio Máster. La URL actual es <http://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial>.

A este espacio se puede acceder de forma directa y también indirectamente desde:

- la web de la Facultad de Ciencias de la Información: <http://ccinformacion.ucm.es/master>
- la web de la Universidad Complutense de Madrid: <http://www.ucm.es/estudios/master-comunicacionsocial>

El sitio web del Máster Universitario en Comunicación Social se revisa y se modifica en cualquier momento. Se examina con mayor detenimiento al elaborar la memoria de seguimiento del curso anterior. Se comprueba que la información publicada sobre las características de este Máster y los procesos de gestión (académica y administrativa) sea suficiente para que todos los colectivos implicados encuentren los datos que necesitan.

La Coordinación del Máster vigila que la información publicada esté actualizada, que su estructura permita un fácil acceso a los datos que puedan ser de interés para los distintos colectivos implicados y que los enlaces funcionen correctamente. En todo caso, la información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

En la portada se ofrece el menú principal, los datos de contacto, enlaces de interés a instituciones y revistas académicas sobre comunicación y los nuevos enlaces a las cuentas del Máster en las redes Instagram y Twitter. Además, contiene un blog con información de actualidad, donde se publican noticias sobre eventos, seminarios, calendarios de actividades académicas y de gestión administrativa, entre otros asuntos que pueden ser de interés para los colectivos implicados.

El menú principal, se estructura del modo siguiente:

1. Presentación y objetivos. Incluye:

- Descripción del título, con normas de permanencia
- Objetivos generales del Máster
- Origen del programa
- Interés de este máster
- Convenios de colaboración y prácticas

2. Admisión, matrícula y normas. Incluye:

- Acceso y admisión de estudiantes, (atención previa a los estudiantes, perfil de ingreso; criterios de admisión y condiciones o pruebas de acceso especiales; requerimiento de nivel B2 de español para no hispanohablantes de origen)
- Solicitud de admisión (plazos, documentos y formulario de preinscripción establecidos por la UCM; relación de admitidos en cada plazo)
- Inscripción o matrícula (plazos, procedimientos, precios, reconocimiento de créditos, normas de permanencia) y
- orientaciones para formalizar la matrícula en esta titulación.

3. Plan de estudios. Programación. Incluye:

- Estructura del Máster. Explicación general de la planificación del Plan de Estudios.
- Descripción detallada de los Módulos de enseñanza-aprendizaje del Plan de Estudios.
- Planificación y gestión de la movilidad de estudiantes propios y de acogida.
- Guías docentes de todas las asignaturas
- Calendario y Horarios de clase
- Guías y documentos necesarios para desarrollar y publicar el TFM.

6. Profesorado. Incluye:

- Características del personal académico,
- Profesorado del Máster, por Centros y Departamentos,
- Fichas (CV) de profesores,
- Responsabilidad, gestión y contactos.

7. Recursos materiales, servicios. Con justificación de la adecuación de los medios materiales y los servicios disponibles.

8. Sistema de Garantía de calidad. Incluye:

- Organización, composición y funciones del SGIC (Sistema de Garantía Interna de Calidad).
- Reglamento de la Comisión de Calidad del Centro
- Mejoras implantadas
- Sistema de quejas y reclamaciones
- Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones
- Memorias e informes de seguimiento, que muestran los resultados de las evaluaciones y procesos de acreditación.
- Inserción laboral de los egresados

9. Becas, ayudas, préstamos. Incluye información sobre becas y ayudas para cursar estudios de Máster, de la Universidad Complutense de Madrid, del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, de otros Ministerios, de la Fundación Carolina, de diversas instituciones iberoamericanas.

10. Antiguos alumnos. Algunos egresados nos envían fotos y textos donde narran con sus propias palabras lo que ha supuesto este Máster en su trayectoria profesional y personal. En esta página se ofrece una pequeña muestra de estos testimonios, a título ilustrativo.

En los últimos cuatro años los profesores han otorgado un promedio de 8,19 puntos (sobre 10) al ítem: “Disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el título”.

Además de la web, la información que pudiera ser de interés para estudiantes, profesores y autoridades académicas se traslada habitualmente **mediante correo electrónico**. Esta vía de comunicación es el complemento imprescindible de la web, para informar individualmente a cada persona interesada. Se atiende durante todos los meses del año, y se viene utilizando principalmente para aclarar dudas diversas sobre los requisitos de admisión (p. e. documentación, planes, complementos formativos) y sobre el valor y el reconocimiento de las titulaciones.

También es el cauce habitual para enviar las cartas de pre-aceptación que muchos y muchas alumnos/as necesitan para solicitar becas en sus respectivos lugares de origen.

INFORMACIÓN EN LA QUE SE BASA LA JUSTIFICACIÓN DEL CRITERIO 2

- Páginas web de la universidad

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

B. El estándar para este criterio se logra completamente.

Se revisa constantemente la información publicada en la web del título y se introducen las actualizaciones necesarias para que todos los ciudadanos, además de los implicados en los procesos de enseñanza-aprendizaje, encuentren en la web la información que responda a sus demandas e intereses.

Otras informaciones de interés para estudiantes, profesores y autoridades académicas se trasladan habitualmente mediante correo electrónico, conversación telefónica o de manera presencial.

Criterio 3. SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC)

Estándar de evaluación:

La institución dispone de un **sistema de garantía interna de calidad** formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la mejora continua del título.

3.1. El SIGC dispone de un órgano responsable que analiza la información disponible del título para la toma de decisiones en el diseño, seguimiento, acreditación y mejora continua.

B

Justificación de la valoración

El órgano responsable de analizar la información disponible del título para la toma de decisiones en el diseño, seguimiento, acreditación y mejora es la Comisión de Calidad del Centro.

El documento EOS4 refleja la composición de esta Comisión. En ella se encuentran representados los principales agentes implicados en el título y se reúne con la periodicidad que determina su reglamento.

El SIGC fue implementado en la Facultad de Ciencias de la Información con la creación de la Comisión de Calidad y la aprobación de su reglamento por la Junta de Facultad el 27 de enero de 2010, posteriormente modificado en Junta de Facultad el 30 de octubre de 2014 (documento adjunto).

Las memorias anuales de seguimiento del Título también contienen la información relativa a la estructura y funcionamiento del SIGC (periodicidad de las reuniones, toma de decisiones, descripción de las acciones emprendidas, etc.).

La estructura y funcionamiento del SIGC están publicados en la web del Máster (véase: <http://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/sistema-de-garantia-de-calidad>). Esta página del sitio web del Máster abre paso a los ítems siguientes:

- Organización, composición y funciones del SGIC (Sistema de Garantía Interna de Calidad)
- Reglamento de la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información
- Miembros de la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información
- Mejoras implantadas
- Sistema de quejas y reclamaciones
- Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones
- Memorias e informes de seguimiento
- Inserción laboral de los egresados

Se adjunta en el documento EOS13 un resumen del diseño de SIGC, funciones de la Comisión de Calidad del Centro –en relación al Título– y de la Comisión Coordinadora del Máster Universitario en Comunicación Social en relación al SIGC. Este mismo documento incluye también información sobre el sistema de quejas y reclamaciones.

Los informes de seguimiento que elabora la Oficina para la Calidad de la UCM aportan recomendaciones para mejorar la memoria de seguimiento del siguiente curso. Pero, sobre todo, son de utilidad para la toma de decisiones y la mejora de la calidad del título.

La Comisión Coordinadora del Máster funciona de acuerdo a un reglamento específico aprobado por la Junta de Facultad el 3 de noviembre de 2011 y modificado posteriormente (Junta de Facultad, 10 de abril de 2019). La composición, publicada en la web del Máster (véase: <https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/responsabilidad>) incluye:

- Presidente
- Profesores vocales
- Asesor externo
- Representante del PAS
- Representantes de alumnos (elegidos por sufragio entre los estudiantes matriculados)
- Secretaria

Las actas de la Comisión Coordinadora pueden ser consultadas en cualquier momento.

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.

3.2. El SIGC implementado, para la gestión eficiente del título, dispone de procedimientos que garantizan la recogida de información objetiva y suficiente y de sus resultados y que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

B

Justificación de la valoración

Se garantiza la recogida de información y el análisis de resultados mediante el SIGC diseñado y los organismos que cumplen funciones en este sistema.

La Oficina para la Calidad de la UCM publica los informes de Verificación, Seguimiento y Acreditación de los títulos (<https://www.ucm.es/grados-y-masteres>) y facilita los datos obtenidos cada año sobre los principales indicadores de resultados de las titulaciones. Estos datos, ofrecidos a través del SIDI (Sistema Integrado de Datos Institucionales) son los siguientes:

- Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas.
- Número de alumnos de nuevo ingreso matriculados.
- Porcentaje de cobertura.
- Tasa de rendimiento del Título.
- Tasa de abandono del Título.
- Tasa de eficiencia de los graduados del Título.
- Tasa de graduación del Título.
- Tasa de éxito del Título.
- Tasa de demanda del Título de Máster.
- Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente.
- Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente.
- Tasa de evaluaciones positivas del profesorado.
- Tasa de movilidad de los graduados del Título.
- Tasa de satisfacción con las prácticas externas.
- Tasa de satisfacción del alumnado con la titulación.
- Tasa de satisfacción del profesorado con la titulación.

Estos indicadores de resultado son recogidos y analizados de forma argumentada en la memoria anual de seguimiento.

El informe de seguimiento del Vicerrectorado de Calidad evalúa si se han calculado y analizado suficientemente los indicadores cuantitativos. También se revisa si se utilizan los indicadores cuantitativos para analizar suficientemente el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje.

En la Memoria anual de seguimiento también se dedica un apartado a analizar los sistemas para la mejora de la calidad del título. Se analiza el estado de implantación de los siguientes procedimientos:

- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.
- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.
- Análisis de la calidad de las prácticas externas.
- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.
- 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).
- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.
- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones

Además de las encuestas realizadas por el Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad de la Universidad Complutense, el Máster Universitario en Comunicación Social lleva a cabo encuestas internas, de carácter anónimo, para conocer el desempeño de la actividad docente e identificar posibles mejoras en la programación de las asignaturas.

El grupo de trabajo interno para el desempeño de actividades específicas de la Calidad organiza la participación de los estudiantes en las encuestas internas. Estamos en la fase de elaboración de un informe con los datos de los últimos cuatro años académicos. Este informe se dará a conocer a los colectivos implicados en la titulación.

INFORMACIÓN EN LA QUE SE BASA LA JUSTIFICACIÓN DEL CRITERIO 3

EVIDENCIAS OBLIGATORIAS:

- EOS13: Procedimientos y registros del SIGC del título: diseño, mecanismos de apoyo, revisión y mejora de sus objetivos y de sus competencias
- EOS14: Composición de la Comisión del SGIC y documentos que contengan las decisiones, acciones a emprender, propuestas de mejora y evidencias de su seguimiento
- EOS15: Gestión y tratamiento de las reclamaciones y sugerencias de los estudiantes. Registro de consultas realizadas
- EOS16: Procedimiento de recogida de información y modelos en vigor para la medición de la opinión y satisfacción de los principales grupos de interés

EVIDENCIAS COMPLEMENTARIAS:

- Reglamento de la Comisión de Calidad.
- Reglamento del Máster en Comunicación Social
- Cuestionario propio de este Máster.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3. SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC)

El Máster Universitario en Comunicación Social tiene implantado un SIGC desde 2010. El órgano responsable es la Comisión de Calidad del Centro.

La información que se recoge mediante el SIGC es objetiva y suficiente. Con la información recogida se elabora la memoria anual de seguimiento del título, tomando en cuenta las observaciones y recomendaciones de la Comisión de Calidad y las del informe de seguimiento del Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad de la UCM.

Se hace un seguimiento de las propuestas de mejora de la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje y las recomendaciones formuladas en cada curso en las memorias de los cursos siguientes.

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

Estándar de evaluación:

El personal académico que imparte docencia es **suficiente y adecuado**, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes.

4. 1 . El personal académico del título es suficiente, reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.

a. *Porcentaje de personal docente permanente/no permanente. Dedicación adecuada del personal académico al título y relación estudiante/profesor y su incidencia en el proceso enseñanza-aprendizaje.*

El Máster cuenta con una plantilla de profesores de reconocido prestigio. Según los datos extraídos del Sistema Integrado de Datos Institucionales (SIDI), en la docencia del Máster participan 31 profesores de la UCM. El 100% tienen el grado de Doctor y el 68,3% de los créditos es impartido por profesores con vinculación permanente con la Universidad.

El Máster Universitario en Comunicación Social es un título oficial, de modo que sus enseñanzas forman parte de la carga docente ordinaria de los profesores de la Facultad. Esto garantiza una dedicación total del docente a la asignatura que imparte y a la atención al alumnado a través de tutorías.

El hecho de que el número de docentes sea elevado redundará en beneficio de los alumnos, que reciben muchas perspectivas diferentes –adquiriendo con ello además la capacidad de integrarlas y sintetizarlas, que es una competencia propia de alumnos de niveles universitarios superiores– y que tienen la posibilidad de estudiar con docentes reconocidos y expertos.

El alumnado dispone de un equipo docente con formaciones muy diversas –uno de los grandes activos de esta titulación– en el contexto de planificación y coordinación de la docencia cuyos mecanismos funcionan muy eficientemente, como ya se ha explicado.

- b. *La experiencia profesional, docente e investigadora del personal académico es adecuada al nivel académico, la naturaleza y competencias definidas para el título así como su asignación a los diferentes niveles formativos.*

La mayoría de los profesores del Máster son expertos en las materias que imparten y destacan por su experiencia investigadora y docente, incluida la dirección de tesis doctorales. Los 31 profesores que imparten clase en el Máster suman 40 sexenios de investigación.

Un 12,9% de los profesores son Catedráticos de Universidad y un 64,5% son profesores permanentes de otras categorías (Titulares de Universidad y Contratados Doctores). En la web del Máster puede consultarse la ficha de cada profesor, como evidencia de que cuentan con un perfil académico adecuado para la/s asignatura/s que imparten.

Existe un alto grado de acuerdo entre el profesorado en que “*su formación académica tiene relación con la/s asignatura/s que imparte*”. En las encuestas de satisfacción de los cuatro últimos años asignan a este ítem una puntuación media de 9,47 sobre 10.

Su “satisfacción con la actividad docente desarrollada” alcanza un promedio de 8,47 sobre 10, en los cuatro últimos años.

La naturaleza pluridisciplinar del Máster permite incorporar profesores de diversas Facultades y Departamentos de la UCM. La mayoría procede de la Facultad de Ciencias de la Información, pero también contamos con docentes que vienen a impartir sus clases o dirigir TFM a esta Facultad, provenientes de otros Centros:

- Facultad de Ciencias Políticas y Sociología
- Facultad de CC. Económicas y Empresariales
- Facultad de Psicología
- Facultad de Bellas Artes
- Facultad de Matemáticas

La aportación de conocimientos de especialistas en diversas disciplinas científicas es un valor fundamental para una titulación como esta, necesariamente interdisciplinaria, en torno a la comunicación social. La multidisciplinariedad y el amplio número de profesores participantes son fortalezas del título, teniendo en cuenta su orientación y la formación general que se pretende proporcionar al alumno.

Adjuntamos a este texto los resultados de los procesos de evaluación del profesorado (DOCENTIA) correspondientes al curso 2018-2019 (evidencia EOS17). Como puede observarse, han participado 20 profesores, de los cuales han podido ser evaluados 10. Sus resultados son los siguientes:

- 2 “excelente”
- 6 “muy positiva”
- 2 “positiva”
- 0 “no positiva”

- c. *Experiencia en docencia semipresencial o a distancia del personal académico, cuando sea necesaria.*

No aplicable.

- d. *Perfil y número de profesores que dirigen los TFM*

Los Trabajos Fin de Máster son tutorizados por el mismo profesorado que se ocupa de la docencia en el título, o que se ha ocupado anteriormente. Como se ha señalado, es un profesorado multidisciplinar. Se aprovecha su especialización en las distintas dimensiones de la comunicación social: teóricas, metodológicas, políticas, psicológicas, estratégicas, etc. En las reseñas de los profesores (accesibles en la web del Máster: <https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/fichas-de-profesores>) se incluyen apartados sobre las líneas de investigación, proyectos en los que ha trabajado, publicaciones y docencia que suele impartir. Esa información sobre la experiencia de los docentes es suficiente para canalizar hacia ellos las propuestas iniciales de los estudiantes matriculados en el TFM. Estas propuestas son muy variadas: relacionan la comunicación social con los géneros, las generaciones, la economía, el arte, la historia, los movimientos sociales, etc. La coordinación del Máster busca en cada caso el PDI que mejor puede acompañar a cada estudiante en el desarrollo de su TFM. Ello se hace con independencia de que ese PDI sea profesor del título en el año en curso, lo haya sido o pueda serlo eventualmente. El número de profesores tutores de TFM varía cada año. Oscila entre 10 y 20. En todo caso, no hemos tenido problemas para cubrir las necesidades de esta titulación.

4.2 . (En su caso) la universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.

Ha habido cambios en la estructura del personal académico en los últimos cinco años, como consecuencia de las jubilaciones y el ritmo con el que se han ido cubriendo las plazas de los profesores jubilados. Estos cambios no se han producido a consecuencia de las recomendaciones aparecidas en los informes de verificación, seguimiento o acreditación del título. No ha habido recomendaciones relativas a la contratación o la mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.

Es innecesario aplicar actuaciones dirigidas a cumplir con el porcentaje de doctores en el plazo previsto en el R.D. 420/2015

En el informe de autoevaluación que presentamos en 2015 valoramos el personal académico con la letra A y volvemos a hacerlo ahora porque estimamos que el profesorado que interviene en la docencia del Máster tiene la cualificación y la experiencia adecuadas para trabajar en esta titulación. Y es muy relevante también su trayectoria investigadora.

Acciones de formación docente en los métodos de enseñanza y el uso de nuevas tecnologías.

La UCM ofrece en dos convocatorias anuales una oferta formativa dirigida al personal docente e investigador de la Universidad en las siguientes áreas:

- Área de internacionalización de la docencia y la investigación.
- Área de tecnologías para la docencia e investigación.
- Área de investigación.
- Área documental y bibliográfica.
- Área de gestión, desarrollo y consolidación profesional.
- Área de herramientas y estrategias didácticas.
- Área de conocimientos y habilidades transversales.

El Plan de Formación del Profesorado está dirigido a todo el personal docente e investigador de la UCM y se orienta hacia los siguientes objetivos:

- Impulsar la formación permanente del profesorado como una actividad inherente a la profesión docente e investigadora.
- Mejorar la calidad de la docencia, mediante la adquisición de habilidades, competencias y metodologías docentes.
- Estimular la innovación, la formación grupal y el intercambio de experiencias en el aula.
- Dotar al profesorado de herramientas y técnicas que le permitan impulsar su actividad investigadora y carrera académica

La última convocatoria (con una oferta de más de 700 plazas, distribuidas en 28 cursos) se abrió el 19 de diciembre de 2019 (para más información respecto a la oferta formativa, véase: <https://cfp.ucm.es/formacionprofesorado/>)

La Facultad de Ciencias de la Información también programa puntualmente diversas ofertas formativas. Suele informarse a todo el profesorado del Centro a través del correo electrónico.

Por su parte, la Biblioteca de la Facultad, además de celebrar Encuentros, Jornadas de difusión científica, etc., imparte cursos de capacitación en el uso de los diferentes recursos bibliográficos y documentales y presta servicios de asesoramiento continuo a toda la comunidad universitaria de la Facultad. También elabora guías y tutoriales sobre dichas materias y otras cuestiones de interés para el profesorado, por ejemplo relativos a los sistemas de acreditación del profesorado, evaluación de la actividad investigadora, etc. (para más información véase: <https://biblioteca.ucm.es/inf/tutoriales-cursos>)

En los últimos años ha ido aumentando el número de profesores del Máster que participa en cursos formativos, tanto en métodos de enseñanza como en el uso de nuevas tecnologías.

INFORMACIÓN EN LA QUE SE BASA LA JUSTIFICACIÓN DEL CRITERIO 4

EVIDENCIAS OBLIGATORIAS:

- EOS17: Resultados de los procesos de evaluación del profesorado (DOCENTIA)

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO: A

El profesorado que interviene en la docencia del Máster tiene la cualificación y la experiencia adecuadas para trabajar en esta titulación. Es muy relevante también su trayectoria investigadora. Lo consideramos una de las principales fortalezas del título.

Una parte cada vez mayor del profesorado aprovecha la oferta formativa de la UCM y la propia Facultad, para mejorar su formación en métodos docentes y el uso de nuevas tecnologías

Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

Estándar de evaluación:

El personal de apoyo, los **recursos materiales y los servicios** puestos a disposición del desarrollo del título son los **adecuados** en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.

DIRECTRICES DE EVALUACIÓN:

5. 1 . El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y los servicios de orientación académica y profesional soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y facilitan la incorporación al mercado laboral.

a. Suficiencia y adecuación del personal de apoyo disponible implicado al título, así como su capacidad para colaborar en las tareas de soporte a la docencia

Cabe distinguir dos tipos de personal de apoyo:

- El personal docente e investigador. La asignación de profesores a cada una de las materias y su contenido científico-académico hace innecesaria la contribución de otro personal de apoyo que cumpla funciones docentes. Eventualmente, y siempre en el contexto de su propia formación, prestan colaboración muy puntual aquellos becarios que, según se contempla en la legislación, deben cumplir un número de horas de apoyo a la docencia. También prestan una colaboración muy puntual aquellos profesores que son invitados a impartir un seminario específico (normalmente, de carácter metodológico) para reforzar conocimientos y competencias que, en su día, deben mostrar los estudiantes que desarrollan un TFM. La memoria de verificación no prevé acciones o programas de apoyo complementarios para que los estudiantes adquieran las competencias. Pero, en todo caso, se refuerza la programación docente cada año con seminarios y conferencias de profesores invitados o con el profesorado propio del Máster; se promueve la participación en Congresos que, por sus contenidos, pueden ser de interés para los estudiantes del Máster.
- El personal que presta servicios administrativos y técnicos. Estas tareas están a cargo del personal que trabaja en la Facultad de Ciencias de la Información y en la UCM, en sus diferentes servicios: Secretaría de Alumnos, Oficina de Apoyo a la Docencia, Biblioteca, Laboratorios, etc. No existe asignación de personal de apoyo específico para esta titulación, si bien la nueva Oficina de Apoyo a la Docencia tiene el objetivo de servir de ayuda en las tareas de gestión e información de las titulaciones de la Facultad y, en particular, de los títulos de posgrado (Másteres y Doctorado) del Centro. (Más información en el documento “Oficina Apoyo a la docencia”).

Fuera de la Facultad, la Casa del Estudiante de la UCM apoya especialmente a los estudiantes procedentes de otros países. Les proporciona orientación y ayuda para sus gestiones (de títulos, tramitaciones de NIE, legalizaciones) y necesidades (por ejemplo, de alojamiento).

b. Alcance y efectividad de las acciones y programas destinadas al apoyo y orientación profesional de los estudiantes.

Este Máster es un posgrado orientado a la formación académico-científica de los estudiantes españoles y extranjeros en el campo de la Comunicación Social.

Los estudiantes tienen a su disposición la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE) de la UCM. En esta oficina, los estudiantes que desean hacer prácticas curriculares o/y extracurriculares, se informan de cómo solicitarlas y se inscriben en la plataforma de prácticas de la UCM. La OPE también gestiona un plan de formación para el empleo. En este plan los estudiantes pueden apuntarse a talleres de formación gratuitos y pedir cita con un orientador profesional, que resuelve sus dudas.

El Coordinador de la titulación dirige a los estudiantes a la OPE si requieren algún tipo de apoyo en este sentido. La información sobre la OPE aparece en la página web <https://www.ucm.es/ope>

c. Programas o acciones de movilidad ofertadas y adecuación y alcance las mismas.

La coordinación del Máster promueve la movilidad de profesores y alumnos desde sus inicios, si bien las circunstancias económicas han constituido un serio *handicap* para su materialización. Los indicadores de la tasa de movilidad de la UCM apuntan a la existencia de un problema general, no de titulaciones específicas.

Las memorias anuales de seguimiento dan cuenta de los profesores y alumnos que recibimos procedentes de otras universidades españolas y de universidades y centros de postgrado extranjeros, aun cuando se ha suprimido la convocatoria de ayudas a la movilidad de profesores para másteres oficiales.

Por otra parte, algunos profesores y profesoras del Máster comienzan a aprovechar convocatorias de ayudas para impartir seminarios en Centros universitarios de fuera de España. Por ejemplo: la convocatoria Erasmus para profesores, o la convocatoria de Movilidad Internacional con universidades e instituciones extranjeras con las que la Universidad Complutense mantiene convenios de colaboración.

Movilidad de estudiantes:

En torno al 75% de los estudiantes proceden de otros países, lo que refleja un alto grado de internacionalización.

Respecto a los procedentes de universidades españolas, compartimos el criterio del EEES de la conveniencia de que estudien una parte del Máster en otro lugar, donde haya una titulación universitaria con contenidos y competencias similares.

La Coordinación del Máster, además de informar al estudiantado, está promoviendo la colaboración de esta titulación con Maestrías de universidades latinoamericanas, con contenidos de su interés y, al tiempo, convalidables por los de este Máster. Pero, hasta ahora, nos encontramos con dificultades presupuestarias: no parece haber los suficientes recursos económicos para que cada año pueda desplazarse un grupo de alumnos.

El documento “EOS21 (movilidad de estudiantes)” proporciona una descripción de los servicios de orientación académica, profesional y para la movilidad de los estudiantes, así como los listados de (a) alumnos matriculados en el Máster procedentes de otras universidades; (b) los estudiantes de posgrado que realizan una estancia de investigación y asisten a las clases de este Máster y (c) quienes, siendo alumnos de este Máster, obtienen beca para estudiar un semestre en otra Universidad.

5.2 Los recursos materiales se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.

Las clases de este Título se imparten en su totalidad en la Facultad de Ciencias de la Información. Todas las aulas de la Facultad cuentan con ordenador fijo, proyector, pantalla y equipo de sonido para proyecciones audiovisuales. Además, contamos con otros espacios, como seminarios de menor capacidad que un aula, Sala de Profesores, Sala de Conferencias, Sala de Juntas, etc., cuando son necesarias. Por ejemplo, cuando se invita a un conferenciante o se defienden los Trabajos Fin de Máster. Por tanto, las infraestructuras disponibles se adecuan al tamaño y características del grupo.

Como todos los estudiantes de la Facultad, los matriculados en este Máster tienen a su disposición el equipamiento del Centro, cuyas características se describen en el documento EOS22 (infraestructuras). En las encuestas de satisfacción del alumnado se puntúa con un promedio de 7,12 sobre 10 los “recursos y medios” a su disposición. Son suficientes para la adquisición de las competencias específicas, tomando en cuenta el número de estudiantes matriculados y el perfil de egreso.

Del equipamiento que se describe en EOS22 (infraestructuras) cabe destacar especialmente la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información, compartida por los estudiantes de todas las titulaciones del Centro. La biblioteca es muy apreciada por todos los estamentos universitarios de la Facultad de CC. de la Información como reflejan año a año las encuestas de satisfacción.

Se han instalado las infraestructuras necesarias para salvar obstáculos arquitectónicos, como escaleras, para quienes tienen alguna discapacidad física que les impide utilizarlas.

La Facultad de Ciencias de la Información ha adaptado todos los espacios para el acceso de personas discapacitadas con ascensores, rampas y plataformas elevadoras eléctricas para sillas de ruedas. Existen baños adaptados de uso exclusivo para personas con discapacidad. También cuenta con suficientes plazas de aparcamiento reservadas.

- 5.3 En su caso, los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial disponen de las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas que permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.

No procede.

La Universidad Complutense de Madrid cuenta con un Campus Virtual, como plataforma de apoyo para los procesos de enseñanza-aprendizaje. Es muy utilizado por profesores y estudiantes del Máster, como complemento –en muchos casos indispensable– a las actividades presenciales en el aula.

En ese espacio virtual hay una gran cantidad de materiales didácticos que los profesores de las asignaturas virtualizadas comparten con los estudiantes, además de la información sobre el desarrollo del curso que los estudiantes pueden demandar.

Al ser una titulación presencial, no se necesitan mecanismos para controlar la identidad de los estudiantes en los procesos de evaluación. Los profesores tienen formas de controlar la autoría de los trabajos que entregan los alumnos, mediante la discusión con ellos.

- 5.4 En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales y a los servicios de apoyo al título.

No es aplicable.

INFORMACIÓN EN LA QUE SE BASA LA JUSTIFICACIÓN DEL CRITERIO 5

EVIDENCIAS OBLIGATORIAS:

- EOS21: Breve descripción de los servicios de orientación académica, profesional y para la movilidad de los estudiantes. Listado de alumnos de movilidad

- EOS22: Breve descripción de infraestructuras disponibles para la impartición del título

EVIDENCIAS COMPLEMENTARIAS:

- Oficina de apoyo a la docencia

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS: B

El Máster Universitario en Comunicación Social se apoya en las estructuras administrativas y los servicios técnicos de la Facultad de Ciencias de la Información. Cuenta con los medios materiales necesarios, particularmente con una biblioteca de altísimo nivel, tanto en fondos como en acceso, servicios y personal experto. La estructura del Campus Virtual de la Universidad Complutense de Madrid es adecuada para articular el apoyo al trabajo académico de profesores y estudiantes fuera del aula.

DIMENSIÓN 3. Resultados

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Estándar de evaluación:

Los **resultados de aprendizaje** alcanzados por los titulados son coherentes con el **perfil de egreso** y se corresponden con el nivel del **MECES** (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) del título.

DIRECTRICES DE EVALUACIÓN:

6. 1 Las **actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación** empleados han permitido la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes y corresponden al nivel de la titulación especificados en el MECES.

- Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las asignaturas y modalidades de impartición (presencial, semipresencial o a distancia) contribuyen a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos en el perfil de egreso.*
- Los resultados del aprendizaje alcanzados se corresponden con el nivel establecido en el Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES).*

Este Máster imparte su docencia en modalidad presencial exclusivamente. Las metodologías docentes empleadas para cada asignatura se indican en las correspondientes guías docentes (EOS1), que se encuentran disponibles en la web: <https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/fichas-docentes>

Como puede comprobarse accediendo a ellas, todas las guías tienen un formato homogéneo: en ellas se indica la metodología docente, con el repertorio de actividades presenciales y no presenciales que los profesores han programado.

- Por un lado, se ha comprobado que las actividades programadas en cada asignatura son coherentes con lo anunciado en la memoria verificada. Véase el documento “EOS2 (Coordinación docente)” que evidencia este examen.
- Por otro lado, en las reuniones mantenidas con los estudiantes una vez iniciado el curso, se les pide que observen el cumplimiento de las actividades anunciadas en las guías en su apartado “Gestión del proceso de aprendizaje”. El objetivo es que los alumnos sepan al comienzo del cuatrimestre el tipo de actividades que van a realizar durante el curso y el valor que tienen en el sistema de evaluación que aplicarán los profesores.

El documento “Ind_ICMRA2_2018. Resultados en las asignaturas” evidencia los resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios. No sólo es muy alta la proporción de aprobados con relación a los presentados, sino también la proporción de estudiantes que obtienen una calificación de “notable” y “sobresaliente”, con las pruebas que los profesores evalúan, principalmente trabajos individuales y grupales. En estos trabajos –y en ocasiones exámenes– se refleja el grado de comprensión de los contenidos y de adquisición de las competencias específicas que cubre la asignatura.

Dado que se trata de una docencia presencial, la asistencia a clase es obligatoria y considerada por los profesores en la evaluación final.

- c. El desarrollo de los Trabajos Fin de Máster se realiza conforme a lo establecido en la legislación vigente y en lo previsto en la normativa interna de la universidad. a las características del título.*

En efecto, el desarrollo de los Trabajos Fin de Máster en toda la Universidad Complutense de Madrid se rige por el Reglamento para la elaboración y defensa pública del trabajo de fin de Máster (TFM) (BOUC núm. 17, de 27 de julio de 2016).

La Universidad pone a disposición de toda la comunidad una serie de plantillas que normalizan los procedimientos de desarrollo y evaluación del TFM. En el documento EOS27 se ofrece el repertorio de esas plantillas, con los correspondientes enlaces al sitio web donde pueden encontrarse. Entre ellas se incluyen el compromiso deontológico de no plagio, que garantiza la originalidad del trabajo, y los indicadores que toman en cuenta los tutores y los miembros del tribunal para la valoración de los TFM.

Además, desde la Coordinación del Master, se solicita a los estudiantes que depositen su TFM en el *Campus Virtual* donde se abre un espacio para ello, como “tarea Turnitin” (aplicación que detecta los posibles plagios).

- d. Adecuación de los sistemas y rúbricas de evaluación que permitan una evaluación homogénea e individual de los Trabajos Fin de Máster y que aseguren la adquisición de las competencias asociadas al título.*

Solo se presentan para su defensa en una sesión abierta al público aquellos TFM que cuentan con una valoración previa de los tutores respectivos. Esa valoración puede hacerse en un informe razonado de la labor desarrollada, sus méritos y dificultades. En los últimos años, ese informe con formato libre ha sido sustituido por otro estandarizado (incluido en EOS27), en el cual cada tutor/a evalúa la actitud y el trabajo del estudiante durante el proceso de tutorización, así como las aportaciones propias del estudiante y otras consideraciones relevantes que los tutores deseen poner de manifiesto. Los tutores envían este informe al Coordinador del Máster, quien lo pone a disposición del Tribunal evaluador, compuesto por tres profesores.

El Tribunal evaluador está compuesto por tres profesores, docentes (o no) del Máster. Los tutores no forman parte de los tribunales evaluadores, pero pueden asistir -como todo profesor o estudiante que

lo desee- a la presentación y defensa del TFM, por si estiman oportuno aportar alguna información adicional sobre el planteamiento y desarrollo del TFM que han tutorizado.

Los miembros del Tribunal proporcionan una evaluación global del TFM tomando en cuenta las diferentes partes del documento presentado (introducción, justificación, metodología, resultados, discusión, conclusiones y bibliografía), la exposición y defensa, los aspectos formales y la adquisición de conocimientos y competencias asociados al título.

Los temas de los TFM no solo son adecuados a las características del Título; también son objeto de estudio de gran interés que propician, en muchos casos, la motivación para presentar un proyecto de Tesis en algún programa de Doctorado o un plan de comunicación para una entidad pública o privada. Por ejemplo, la estudiante de origen rumano Emilia Nicoleta Mirea presentó su TFM a la VII edición de los Premios Emprendedor Universitario UCM y fue la ganadora en la modalidad de Humanidades con el trabajo titulado: "Hacia una movilidad sostenible en Madrid: una estrategia comunicativa para mejorar el servicio BiciMAD" (se adjunta la acreditación como evidencia complementaria)

e. Análisis de la adquisición de resultados de aprendizaje en función de las diferentes vías de admisión al título.

No existen en este Máster diferentes vías de admisión al título.

Los estudiantes muestran su satisfacción con la formación recibida y con el profesorado en las encuestas de satisfacción. Los resultados concretos son los siguientes:

Satisfacción con la formación recibida

	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
La formación recibida se relaciona con las competencias de la titulación	7,6	6,33	7,14	6,71
La formación recibida posibilita el acceso al mundo laboral	6,7	4,89	6,00	6,71
La formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador	8,3	7,67	6,86	7,36

Satisfacción con el profesorado

Los profesores de la titulación son buenos	n.e.	7,56	7,57	n.e.
Satisfacción con la labor docente de los profesores	n.e.	7,33	7,29	7,07
Satisfacción con las tutorías	8,7	8,38	8,29	7,21

*n.e.: no existe en el informe correspondiente la pregunta equivalente

a. Adquisición de las competencias previstas en el caso de prácticas externas obligatorias.

NO PROCEDE

b. En el caso de los títulos que contengan menciones, especialidades o simplemente orientaciones, garantizar las competencias asociadas a las mismas.

En el segundo año, los estudiantes eligen una de dos especialidades alternativas. La primera, "Comunicación, Cambio Social y Desarrollo", está orientada a la formación de titulados que sepan utilizar los conocimientos y los métodos de la comunicación social en los procesos de cambio y desarrollo social. La segunda especialidad, "Comunicología Aplicada", forma para aplicar los conocimientos comunicológicos en el desempeño de los grupos, las organizaciones, las instituciones y las sociedades.

Las competencias de cada especialidad se garantizan con las asignaturas obligatorias y se refuerzan con las optativas. Sobre unas y otras se recoge la opinión de los estudiantes matriculados en la última semana de cada cuatrimestre, mediante un cuestionario diseñado ad hoc para esta titulación (documento adjunto "Encuesta propia del Máster"). Ello nos permite hacer un seguimiento de cómo están funcionando ambas especialidades de cara a los objetivos y competencias del Título.

INFORMACIÓN EN LA QUE SE BASA LA JUSTIFICACIÓN DEL CRITERIO 6

EVIDENCIAS OBLIGATORIAS:

- EOS25: Listado de TFM defendidos, indicando tutor, título y calificación
- EOS26: Composición y actas de los tribunales de TFM
- EOS27: Procedimiento y rúbricas de evaluación utilizados en los TFM

EVIDENCIAS COMPLEMENTARIAS:

- Premio TFM emprendedor universitario

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE: B

La programación y el desarrollo del Título en los cuatro últimos años han permitido la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes. Las actividades presenciales y de trabajo autónomo del alumno o la alumna son las previstas y se evalúan de acuerdo a los parámetros publicitados. Los TFM se evalúan con parámetros comunes que garantizan la homogeneidad en las evaluaciones. Finalmente, los datos de las encuestas de satisfacción cumplimentadas por los estudiantes reflejan una buena opinión de los estudiantes sobre "la formación recibida en relación con las competencias de la titulación".

Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

Estándar de evaluación:

Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

DIRECTRICES DE EVALUACIÓN:

7.1 La evolución de los principales datos e indicadores del título es adecuada con las previsiones del título y coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.

La mayoría de los estudiantes que ingresa en el Título son Graduados o Licenciados en Ciencias de la Comunicación, en otras Ciencias Sociales o en Humanidades. Una pequeña parte lo son en Titulaciones de otras áreas de conocimiento (Ciencias de la Salud, ingenierías, etc.). Este perfil se corresponde con el definido en la memoria verificada.

También se han cumplido las previsiones en cuanto a la procedencia geográfica de los estudiantes:

- De Iberoamérica (de Licenciaturas en Comunicación y otras CC. Sociales),
- De China y otros países asiáticos (mayoritariamente Licenciados en Filología Española).
- De España y otros países europeos (mayoritariamente de Grados en Comunicación y otras CC. Sociales).

a. *La adecuación y coherencia de la evolución de las tasas de cobertura, graduación, rendimiento, abandono, eficiencia y éxito al ámbito temático del título y a las previsiones realizadas en la memoria de verificación.*

En las memorias anuales se han ido reflejando las tasas de cobertura, graduación, rendimiento, abandono, eficiencia y éxito.

Cuando se redactó la memoria de verificación de este Máster (2009), ya disponíamos de datos de los cursos 2007-2008 y 2008-2009. Tomando en cuenta los resultados de los dos cursos mencionados, se indicó lo siguiente:

“En este tiempo, el porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto, o un año académico más, es del 100% y ninguno ha abandonado los estudios. Pero estos resultados reflejan sobre todo, el elevado nivel académico de esta promoción, pues todos los alumnos o alumnas poseían al menos una licenciatura y en muchos casos estudios de posgrado; y casi todos y todas, una alta motivación para el estudio, porque tenían dedicación profesional o académica en la Comunicación social.

En sucesivos cursos académicos es previsible que disminuyan esos niveles, a medida que se incorporen al Máster alumnos salidos directamente del Grado. Dicho alumnado llegará con una preparación más básica; además en una proporción mucho mayor, estarán estudiando, entre otras cosas, para descubrir sus intereses académicos y profesionales; lo cual es un derecho que les asiste y en ningún caso puede ser causa de exclusión.”

Tomando en cuenta los análisis que se detallan en la memoria, se previeron los siguientes resultados:

Tasa de graduación	entre el 60 y el 70%
Tasa de abandono	entre el 30 y el 40%
Tasa de eficiencia	entre el 70 y el 90%

Con los datos que se muestran a continuación, se deduce que las tasas de graduación y de eficacia se mantienen por encima de lo previsto en la memoria y la tasa de abandono se mantiene por debajo, entre los cursos 2014-15 y 2017-18.

	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	Promedio
--	---------	---------	---------	---------	----------

Tasa de rendimiento (%)	93.39	97.03	95.83	94.06	95,27
Tasa de éxito (%)	98.33	99.72	99.04	98.14	98,81
Tasa de evaluación (%)	94.97	97.30	96.76	96.41	96.82
Tasa de eficiencia (%)	99.01	97.78	99.22	98.19	98,55

	Cohorte de entrada				
	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	Promedio
Tasa de graduación (%)	76,00	71,43	86,96	80,00	78,60
Tasa de abandono (%)	22,22	13,33	12,50	--	--

Para contextualizar los datos de las tablas precedentes, hemos elaborado un nuevo documento ("Evolución de indicadores de rendimiento"), que adjuntamos a este informe. En este nuevo documento los datos propios del Título se sitúan en paralelo a los datos promedio de los títulos de Máster que existen en el mismo ámbito temático. Por ello, el documento aportado permite comparar, para cada una de las tasas (rendimiento, éxito, evaluación, eficiencia, graduación y abandono) los datos obtenidos:

- En el Máster Universitario en Comunicación Social, de la UCM (*)
- En el ámbito temático "Total Ciencias sociales, periodismo y documentación", de la UCM (**)
- En el ámbito temático "Total Ciencias sociales, periodismo y documentación", de las universidades de Madrid (**)
- En el ámbito temático "Total Ciencias sociales, periodismo y documentación", de todas las universidades españolas (**)

(*) Fuente: Sistema Integral de Datos Institucionales (SIDI). UCM

(**) Fuente: Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU). Secretaría General de Universidades.

En general, los valores promedio de este Título y los de su ámbito temático son parecidos. Cabe destacar los valores superiores de este Máster en tasa de rendimiento y, en menor medida, en tasa de eficacia.

También es destacable la tendencia a la baja de la tasa de abandono. En el Máster U. en Comunicación Social ha seguido una evolución claramente descendente, desde el 22,22% en 2014-15 hasta el 4,76% en 2017-18. Lo que, posiblemente, obedece a que, después del curso 2013-14 (cuando se producen más abandonos) las matrículas se han realizado con mayor cautela

7.2 La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.

La Oficina para la Calidad de la UCM elabora los cuestionarios sobre la satisfacción de los diversos actores implicados en el desarrollo del Título y lleva a cabo el tratamiento de los datos. La información que se proporciona a los Coordinadores de los Másteres se incluye en la Memoria de seguimiento, que es revisada por la Comisión de Calidad del Centro, para la formulación de las propuestas de mejora.

La participación de los profesores y los estudiantes continúa sufriendo altibajos. En consecuencia, sigue

resultando necesario fomentar la participación de los colectivos implicados en las encuestas de satisfacción, a pesar de que se informa, mediante correo electrónico, de la apertura del plazo para responder a estas encuestas y recordando la importancia de cumplimentarlas.

En general, los estudiantes y –aún más– los profesores manifiestan un nivel de satisfacción alto. Esta valoración es coincidente con la obtenida mediante la encuesta interna sobre cada asignatura y la manifestada en las reuniones por parte de los representantes estudiantiles.

Breve análisis de los datos obtenidos con las encuestas de satisfacción

Con los datos que arrojan las encuestas de satisfacción de cada año, hemos elaborado las tablas que se incluyen en el documento EOS35. Tabla de evolución de los indicadores de satisfacción de los principales grupos de interés con el título, los recursos, las prácticas externas y el profesorado (adjunto a este informe). En este documento se reflejan las puntuaciones otorgadas en cada uno de los ítems que son pertinentes (no se reflejan otros, como prácticas externas o pre-profesionales, por tratarse de un máster académico, no profesional)

Satisfacción del alumnado

Los estudiantes sitúan su satisfacción global con la titulación en un promedio de 6,5 sobre 10 en los cuatro últimos cursos de los que tenemos datos de encuestas.

Los ítems en los cuales otorgan una puntuación más alta (promedio de cuatro años superior a 7,5) son los siguientes:

	Promedio de cuatro años
El número de estudiantes por aula es adecuado	7,64
La formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador	7,55
Los profesores de la titulación son buenos	7,57
Satisfacción con las tutorías	8,15
Valor formativo de las prácticas	8,06
Utilidad de las prácticas para encontrar empleo	8,14
Satisfacción con dichas prácticas	8,00
Satisfacción con el programa de movilidad	8,25
Satisfacción con la formación recibida en el extranjero	7,83
Prestigio de la Universidad	7,92
(Fidelidad). Realizaría nuevamente estudios superiores	8,59
(Prescripción). Recomendaría la UCM	7,57
Orgulloso de ser estudiante de la UCM	7,71

Los ítems en los cuales otorgan una puntuación más baja (promedio de cuatro años inferior a 5,5) son los siguientes:

	Promedio de cuatro años
La relación calidad-precio es adecuada	4,66
El componente práctico es adecuado	5,4

Además de un reconocimiento al trabajo de los profesores, especialmente en las tutorías, destacan el valor formativo que encuentran en los programas de movilidad (probablemente, quienes salen al extranjero, que son pocos) y la satisfacción con la UCM (probablemente, por parte de quienes vienen desde otros países). Datos indicativos de que el prestigio de la Complutense sigue alimentándose con titulaciones abiertas al alumnado extranjero, como este Máster.

Satisfacción del profesorado

Los profesores sitúan su satisfacción global con la titulación en un promedio de 7,86 sobre 10 en los cuatro últimos cursos de los que tenemos datos de encuestas.

Los ítems en los cuales otorgan una puntuación más alta (promedio de cuatro años superior a 8,5) son los siguientes:

	Promedio de cuatro años
Coordinación de la titulación	9,03
Tamaño de los grupos adecuado	8,88
Importancia de la titulación en nuestra sociedad	8,80
Las calificaciones están disponibles en un tiempo adecuado	8,92
Su formación está relacionada con las asignaturas que imparte	9,47
Fondos bibliográficos suficientes	8,91
Organización de los horarios docentes	8,63
(Fidelidad). Volvería a elegir la titulación	8,95
(Fidelidad) Volvería a trabajar como PDI	9,07

Los ítems en los cuales otorgan una puntuación más alta (promedio de cuatro años inferior a 7) son los siguientes:

	Promedio de cuatro años
La relación calidad-precio es la adecuada	6,75
Espacios para prácticas	6,82
Aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos	6,90

En las valoraciones del profesorado, además de su auto-descripción como profesionales cualificados para impartir las correspondientes asignaturas, destacan su fidelidad o disposición a seguir formando parte del cuerpo docente de esta titulación, su satisfacción con la coordinación del Máster y los fondos bibliográficos del Centro. Es congruente con estos datos que 6 de cada 10 profesores encuestados se muestren “comprometidos”, 4 de cada 10 “neutros” y ninguno de ellos, “decepcionado”, según la última encuesta disponible.

Satisfacción del PAS

El Personal de Administración y Servicios invitado a participar en la encuesta, en este caso, es el de la Facultad de Ciencias de la Información. Sus valoraciones más altas (superiores a 7) están relacionadas con los ítems siguientes:

	Promedio de cuatro años
Relación con compañeros de servicio	8,29
Relación con el alumnado	7,65
Adecuación de sus conocimientos y habilidades al trabajo	7,43
Conoce sus funciones y responsabilidades	7,41
(Fidelidad) Volvería a ser PAS en la UCM	7,37
(Prescripción) Recomendaría la UCM	7,06
Orgulloso de ser PAS de la UCM	7,01

Sus valoraciones más bajas (promedios inferiores a 5) están relacionadas con:

	Promedio de cuatro años
Plan de formación PAS	4,44
Tamaño de la plantilla existente	4,49
Servicios en riesgos laborales	4,66

Al PAS se pregunta por sus relaciones con los colegas y los estudiantes y es aquí donde manifiestan unos promedios mayores de satisfacción. Como en el caso de los profesores, los encuestados y encuestadas se muestran seguros de sus conocimientos para asumir las tareas que les corresponden; y fieles a la institución Complutense y orgullosos de trabajar en ella. Al tiempo, se muestran críticos con ciertas condiciones materiales de trabajo y valoran como insuficientes los planes formativos para seguir desempeñando sus funciones.

Los indicadores de compromiso del PAS son más parecidos a los del alumnado que a los del profesorado. Es más alta la proporción de quienes aparecen como “neutros” que de quienes aparecen como “comprometidos”.

7.3 Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.

- a. *El plan de actuación institucional de la universidad para facilitar la inserción laboral permite obtener unos indicadores de inserción laboral, empleabilidad o impacto profesional/investigador fiables.*

Existen importantes dificultades objetivas para obtener información representativa sobre la situación laboral de los egresados. Las dificultades para mantener vigente dicho seguimiento durante suficiente tiempo con los antiguos alumnos se deben, entre otras razones, a la dispersión geográfica, a los cambios de dirección electrónica y a una elevada movilidad geográfica y ocupacional. También contribuye a la pérdida de contacto, el que se haya prolongado el tiempo que transcurre desde la conclusión de los estudios hasta el primer empleo estable; una situación que, como es bien sabido, está generalizada. En el mismo sentido influye que una proporción importante de nuestros alumnos continúen su formación académica al concluir los estudios del Máster y en la mayoría de los casos dilaten su incorporación al mercado laboral tres años o más. De los posibles empleadores también es

difícil obtener información que pueda generalizarse al conjunto de los egresados, por la enorme diversidad de organizaciones y actividades en las que podrían ocuparse nuestros titulados.

b. La adecuación de los valores de los indicadores de inserción laboral en función de las características del título.

Los datos más recientes proporcionados por el Rectorado de la UCM fueron obtenidos en marzo de 2016 y se refieren a la inserción laboral de los egresados dos años después de haber finalizado estos estudios. Son los siguientes:

Tasa de afiliación: 24,0%

Porcentaje de autónomos: 33,3%

Según tipo de contrato:

- porcentaje de indefinidos: 100%,
- porcentaje de temporales: 0%

Según jornada laboral:

- porcentaje a tiempo completo: 100%
- TP: más de media jornada: 0%
- TP: menos de media jornada: 0%

Según grupo de cotización:

- Universitario: 66,7%
- Medio, no manuales: 0%
- Bajo y manual: 33,3%

Las características del título permiten inferir que sus egresados se insertan en actividades profesionales y académicas relacionadas, en general, con los distintos ámbitos comunicativos: el periodismo, las relaciones públicas, la comunicación institucional, corporativa, etc. Estas actividades se reflejan en perfiles profesionales que los propios interesados hacen públicos en determinadas redes sociales soportadas en internet, especialmente en LinkedIn, donde con mayor o menor frecuencia actualizan sus currícula, anotando novedades y cambios ocupacionales.

El documento EOS36 informa de la profesión con la que se autodefinen los egresados y la ocupación actual de quienes están disponibles en LinkedIn y se encuentran conectados a la cuenta del propio Máster, constituyendo una red de contactos que haremos extensiva al conjunto de los egresados.

La fecha de la última consulta es 18 de diciembre de 2019. Esta plataforma permitirá tener actualizada la información sobre la inserción laboral de los egresados y su adecuación a las características del título.

INFORMACIÓN EN LA QUE SE BASA LA JUSTIFICACIÓN DEL CRITERIO 7

EVIDENCIAS OBLIGATORIAS:

- EOS35: Tabla de evolución de los indicadores de satisfacción de los principales grupos de interés con el título, los recursos, las prácticas externas y el profesorado
- EOS36: Documentación o informes que recojan estudios de inserción laboral o datos de empleabilidad sobre los egresados del título

**VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN:
B**

El perfil real de estudiante de nuevo ingreso que accede al Máster se corresponde con el perfil de ingreso definido en la memoria de verificación. En la memoria anual de seguimiento se incluyen diferentes indicadores de resultados y se hace una interpretación de tales resultados, observando su evolución temporal y los datos obtenidos en el mismo indicador por otras titulaciones del mismo ámbito, tanto de la UCM como de otras universidades.

Las tasas de satisfacción de estudiantes y profesores con la titulación son notables. No obstante, tomamos en cuenta el bajo nivel de participación.

La dispersión geográfica y las diferencias entre las carreras profesionales de los egresados dificultan hacer un análisis exhaustivo de la inserción laboral. Pero la red LinkedIn proporciona una información suficiente para seguir la experiencia profesional de los egresados.