



VICERRECTORADO DE CALIDAD

<b>RUCT</b>	<b>MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO</b>
4311863	MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMUNICACIÓN SOCIAL

<b>Universidad/es participantes</b>	<b>Centro</b>
UCM	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

<b>Créditos</b>	<b>Doble grado/máster</b>	<b>Curso de implantación</b>	<b>Prácticas externas</b>	<b>Programas de movilidad</b>
120	No	2010-11	No	No

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
			2020

## ÍNDICE

<b>INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO .....</b>	<b>3</b>
<b>ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER .....</b>	<b>3</b>
<b>1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO .....</b>	<b>3</b>
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.....	5
1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas. ....	5
<b>2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO .....</b>	<b>8</b>
<b>3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO .....</b>	<b>10</b>
<b>4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....</b>	<b>13</b>
<b>5. INDICADORES DE RESULTADO .....</b>	<b>14</b>
5.1 Indicadores académicos y análisis de estos .....	14
5.2 Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal técnico, de gestión y de administración y servicios y agentes externos).....	20
5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida. ....	27
5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad. ....	28
5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.....	28
<b>6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.....</b>	<b>29</b>
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 o modificación del Título, realizado por la Agencia externa. ....	29
6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las “Recomendaciones” o “Recomendaciones de Especial Seguimiento” establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.....	29
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.....	29
6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.....	29
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. ....	30
<b>7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....</b>	<b>30</b>
7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación sustancial. ....	30
7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación no sustancial.....	30
<b>8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO. ....</b>	<b>30</b>
<b>9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA.....</b>	<b>33</b>
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. ....	33
9.2 Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar .....	33

## INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: <https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial>

Otras fuentes de información sobre el Máster y las actividades que en él se desarrollan:

- Instagram ([https://www.instagram.com/mucs\\_ucm/?hl=es](https://www.instagram.com/mucs_ucm/?hl=es))
- Twitter (@MUCS\_UCM)
- LinkedIn (<https://es.linkedin.com/in/ucm-máster-universitario-en-comunicación-social-81277828>)
- Folletos informativos sobre el Máster (disponibles en la Facultad de Ciencias de la Información y el Edificio de Alumnos de la UCM).

En todos los casos, la información está completa, ordenada y debidamente actualizada. La estructura de la información permite un fácil acceso a la misma y sus contenidos se adecúan 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 Sistema de Garantía de Calidad en el Máster tiene la siguiente estructura:

1. **Comisión de Calidad.** Órgano de mayor nivel decisorio y ejecutivo del sistema. Única para todas las titulaciones de Grado, Máster y Doctorado de la Facultad.
2. **Comisión de Estudios.** También única para todos los Títulos que se ofertan en la Facultad de Ciencias de la Información.
3. **Comisión de Coordinación del Máster.** Órgano plural que vela por el buen funcionamiento integral de la Titulación. Cada titulación tiene el suyo propio.

El organismo que tiene la máxima responsabilidad respecto a la calidad del Máster Universitario en Comunicación Social es la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información, aprobada por la Junta de Centro, órgano colegiado específicamente dedicado a garantizar la calidad de las titulaciones que se imparten en la Facultad de Ciencias de la Información.

Esta Comisión funciona con un reglamento específico aprobado por dicha Junta el **27 de enero de 2010**. En ella están representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios y responsables académicos. Los miembros que forman esta Comisión son:

- El Decano del Centro, que preside la Comisión, y es responsable unipersonal de garantizar la calidad interna de las titulaciones impartidas en el Centro.
- Los Vicedecanos de Posgrado, Calidad y Ordenación Académica.
- Un responsable de cada una de las titulaciones del Centro.
- Dos representantes de alumnos en Junta de Facultad
- Un representante del Personal de Administración y Servicios miembro de la Junta de Facultad.
- Un Agente Externo

Composición de la **Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información** (curso 2023-2024):

Apellidos, Nombre	Categoría y/o colectivo
CLEMENTE MEDIAVILLA, Jorge	Decano
COUSIDO GONZÁLEZ, Pilar JIMENO ARANDA, Ricardo (desde junio de 2024)	Secretaría Académica

Apellidos, Nombre	Categoría y/o colectivo
RUBIO MORAGA, Ángel Luis	Vicedecano de Calidad e Innovación Docente
SEMOVA, Dimitrina J.	Vicedecana de Política Científica y Doctorado
RODRÍGUEZ RAMALLE, Teresa	Vicedecana de Estudios y Planificación Docente
ARQUERO BLANCO, Isabel	Coord. Grado en Comunicación Audiovisual
GARCIA GUARDIA, María Luisa	Coord. Grado en Publicidad y Relaciones Públicas
PADILLA CASTILLO, Graciela	Coord. Grado en Periodismo
MARCOS MOLANO, M <sup>a</sup> del Mar	Coord. Doctorado en Comunicación Audiovisual, Publicidad y RRPP
FERNÁNDEZ SANDE, Manuel	Coord. Doctorado en Periodismo
FOUCE RODRÍGUEZ, Héctor	Coord. Máster en Análisis Sociocultural del Conocimiento y de la Comunicación
GARCÍA RAMOS, Francisco José	Coord. Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital
GARCÍA NIETO, María Teresa	Coord. Máster en Comunicación de las Organizaciones
VEGA RODRÍGUEZ, Pilar	Coord. Máster en Escritura Creativa
SÁNCHEZ DOMÍNGUEZ, María I.	Coord. Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política
DADER GARCÍA, José Luis	Coord. Máster en Investigación en Periodismo: Discurso y Comunicación
JIMENO ARANDA, Ricardo	Coord. Máster en Patrimonio Audiovisual. Historia, Recuperación y Gestión
CADILLA BAZ, María	Coord. Máster en Comunicación Social
FLORES VIVAR, Jesús	Coord. Máster en Periodismo Multimedia Profesional
SANZ SÁNCHEZ, Marina	Gerente y Representante del Personal de Administración y Servicios
REDONDO NISTAL, Juan José (desde abril de 2024)	
RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, Jonattan	Representante de Alumnos de Postgrado
MARTÍNEZ BLANCO, Hilario (desde junio de 2024)	
DÍAZ RUBIO, Yasira	Representante de Alumnos de Grado
PELÁEZ GARCÍA, Eduardo (desde junio de 2024)	
HUMANES HUMANES, M <sup>a</sup> Luisa	Agente Externo (Universidad Rey Juan Carlos)

**Composición de la Comisión de Estudios de la Facultad de Ciencias de la Información (curso 2023-2024):**

Apellidos, Nombre	Categoría y/o colectivo
CLEMENTE MEDIAVILLA, Jorge	Decano
COUSIDO GONZÁLEZ, Pilar	Secretaría Académica
JIMENO ARANDA, Ricardo (desde junio de 2024)	
RODRÍGUEZ RAMALLE, M <sup>a</sup> Teresa	Vicedecana de Estudios y Planificación Docente
RUBIO MORAGA, Ángel Luis	Vicedecano de Calidad e Innovación Docente
SEMOVA, Dimitrina J.	Vicedecana de Política Científica y Doctorado
ARQUERO BLANCO, Isabel	Coord. Grado en Comunicación Audiovisual
GARCIA GUARDIA, María Luisa	Coord. Grado en Publicidad y Relaciones Públicas
PADILLA CASTILLO, Graciela	Coord. Grado en Periodismo
MARCOS MOLANO, M <sup>a</sup> del Mar	Coord. Doctorado en Comunicación Audiovisual y Publicidad y RRPP
FERNÁNDEZ SANDE, Manuel	Coord. Doctorado en Periodismo
FOUCE RODRÍGUEZ, Héctor	Coord. Máster en Análisis Sociocultural del Conocimiento y de la Comunicación
GARCÍA RAMOS, Francisco José	Coord. Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital
GARCÍA NIETO, María Teresa	Coord. Máster en Comunicación de las Organizaciones
VEGA RODRÍGUEZ, Pilar	Coord. Máster en Escritura Creativa
SÁNCHEZ DOMÍNGUEZ, María I.	Coord. Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política
DADER GARCÍA, José Luis	Coord. Máster en Investigación en Periodismo: Discurso y Comunicación
JIMENO ARANDA, Ricardo	Coord. Máster en Patrimonio Audiovisual. Historia, Recuperación y Gestión
CADILLA BAZ, María	Coord. Máster en Comunicación Social
FLORES VIVAR, Jesús	Coord. Máster en Periodismo Multimedia Profesional
NÚÑEZ GÓMEZ, Patricia	Dir. Departamento de Ciencias de la Comunicación Aplicada
PEINADO Y MIGUEL, Fernando	Dir. Departamento de Periodismo y Comunicación Global
GAMONAL ARROYO, Roberto	Dir. Departamento de Periodismo y Nuevos Medios
CUESTA CAMBRA, Ubaldo	Dir. Departamento de Teorías y Análisis de la Comunicación
SOLANO SANTOS, Luis Felipe (desde nov. de 2023)	
SERRANO MAILLO, Isabel	Dir. Sección Departamental de Derecho Constitucional
ARBONA ABASCAL, Guadalupe	Dir. Sección Departamental de Literaturas Hispánicas y Bibliografía
RUBIO GARCÍA, Dolores	Dir. Sección Departamental de Relaciones Internacionales e Historia Global
FERNÁNDEZ ZUBIETA, Ana	Dir. Sección Departamental de Sociología Aplicada
ALCOCEBA HERNANDO, José Antonio	Dir. Sección Departamental de Sociología: Metodología y Teoría
SANZ SÁNCHEZ, Marina	Gerente y Representante del Personal de Administración y Servicios
REDONDO NISTAL, Juan José (desde abril de 2024)	

Apellidos, Nombre	Categoría y/o colectivo
COSTA ESCUDERO, Alejandro MARTÍNEZ MONTENEGRO, Luis Gabriel (desde junio de 2024)	Representante de Alumnos de Postgrado
DIAZ RUBIO, Yasira DEL PINO LENDINES, Sara (desde junio de 2024)	Representante de Alumnos del Grado en Comunicación Audiovisual
ESCOBEDO GONZÁLEZ, Deva CASTELLANO, Helena (desde junio de 2024)	Representante de Alumnos del Grado en Periodismo
SAGRADO VELASCO, Gloria HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, Carmen (desde junio de 2024)	Representante de Alumnos del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas

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

La organización, composición y funciones del Sistema de Garantía Interno de Calidad (Comisión de Calidad y Comisión de Estudios) de la Facultad de Ciencias de la Información se encuentran disponibles en la URL <https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/organizacion,-composicion-y-funciones-del-sgic->

La Comisión de Calidad y la Comisión de Estudios de la Facultad de Ciencias de la Información funcionan de manera complementaria. En ellas se someten a estudio y consideración todos los asuntos de interés y relevancia para el buen funcionamiento de las titulaciones que en dicha Facultad se imparten. La pluralidad de los miembros de ambas comisiones permite la presencia de todos los agentes que forman parte de la comunidad educativa, la escucha atenta a sus necesidades y el trabajo coordinado.

En aplicación del artículo 3 punto 2.7) del Reglamento de la Comisión de Calidad del Centro, el Máster está dotado de una Comisión Coordinadora de calidad y seguimiento, cuyas normas de funcionamiento y su sistema de toma de decisiones se describen en <https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/file/2018-reglamento-comisio%CC%81n-calidad-ccinf>

La Comisión Coordinadora del Máster rinde cuentas a la Comisión de Calidad y a la Comisión de Estudios de la Facultad de CC.II. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión Coordinadora se comunican a los interesados para realizar los cambios y mejoras oportunas, y se elevan a la Comisión de Calidad o de Estudios del Centro en función de que los acuerdos adoptados afecten a la Gestión de la Calidad o al plan de estudios de la titulación, respectivamente, para su conocimiento y, en su caso, para su ratificación.

### **1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.**

Las Comisiones de Calidad, de Estudios y la Comisión Coordinadora del Máster se reúnen a lo largo del curso académico con la periodicidad que determinan sus respectivos Reglamentos<sup>1</sup>, donde se especifica también el procedimiento de toma de las decisiones, sus efectos y consecuencias.

Durante el curso 2023-24, las funciones de Coordinación de la Comisión de Calidad se complementaron con las ejercidas por la Comisión de Estudios de la Facultad de Ciencias de la Información. A continuación, se señalan resumidamente los temas abordados y los acuerdos adoptados en ambas comisiones.

#### **Reuniones Comisión de Calidad**

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
21/09/2023	Informes de Seguimiento Especial de Títulos de la Facultad.	Se aprueban por asentimiento los Informes de Seguimiento Especial de Títulos de la Facultad.
	Matriculación de alumnos de nuevo ingreso en las Titulaciones de la Facultad.	Se presenta información sobre la mejora de la ratio profesor/alumno y los desafíos de demanda en Periodismo. Se discute la posibilidad de crear nuevos Grados y Másteres para diversificar la oferta formativa.

<sup>1</sup> [Reglamento Comisión de Calidad](#) (aprobado por Junta de Facultad de 27 de enero de 2010) / [Reglamento Comisión de Estudios](#) (Aprobado por Junta de Facultad el 14 de febrero de 2013) / [Reglamento Comisión Coordinadora del Máster](#) (Aprobado por Junta de Facultad el 10 de abril de 2019).

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
	Información sobre Doctorado.	Se informa sobre el proceso de admisión y el número de solicitudes para los Programas de Doctorado, así como la creación de una bolsa de evaluadores externos.
26/10/2023	Memorias de Seguimiento de las Titulaciones de la Facultad.	Se aprueban las Memorias de Seguimiento de las Titulaciones de la Facultad. Se discute la necesidad de más apoyo administrativo para la elaboración de las mismas y la posibilidad de incrementar los Programas de Doctorado para facilitar la carga de trabajo de los Coordinadores.
	Información sobre los Programas de Doctorado.	Se presenta un debate sobre la posibilidad de crear nuevos Programas de Doctorado y la estructura adecuada para ellos, con diferentes opiniones entre los miembros sobre la fragmentación o concentración de los Programas existentes.
07/03/2024	Renovación de la Acreditación del Grado en Periodismo y del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas.	Se presenta un informe favorable de la Renovación de la Acreditación de los Grados en Periodismo y Publicidad y RR.PP., y se agradece a los coordinadores por su trabajo.
	Memorias de Seguimiento de las titulaciones de la Facultad.	Se informa sobre los avances hacia la acreditación institucional de la Facultad y la necesidad de colaboración de los coordinadores.
	Coordinación de las asignaturas interdepartamentales impartidas en las titulaciones de Grado.	Se discuten las quejas sobre la coordinación de asignaturas interdepartamentales.
	Información sobre Títulos Propios.	Se informa sobre un solapamiento entre un título oficial y uno propio y se decide llevar el tema a la Junta de Facultad.
	Información sobre los programas de Doctorado.	Se informa sobre los programas de Doctorado y se discute la gestión de los periodos de embargo de las tesis doctorales.
20/06/2024	Modificaciones de las titulaciones de Grado de la Facultad.	Se informa a la Comisión de Calidad de los últimos cambios realizados en los planes de Estudios de los Grados de la Facultad una vez revisadas las guías docentes y elaborado el documento final para la presentación del Modifica. Se aprueban las propuestas de modificaciones.
	Modificaciones en el Máster Universitario en Comunicación de las Organizaciones.	Se informa de la solicitud de una serie de cambios en el plan de estudios del Máster Universitario en Comunicación de las Organizaciones. Se acuerda revisar el apartado de Competencias, Habilidades y Conocimientos del documento Modifica, así como la incorporación de perfiles profesionales nuevos para su posterior aprobación.
	Información sobre quejas, sugerencias y reclamaciones de las titulaciones de la Facultad.	Los coordinadores y las coordinadoras de las titulaciones oficiales de la Facultad informan sobre la evolución y resolución de las quejas presentadas por los estudiantes, PDI y PTGAS en sus respectivas titulaciones. Se aprecia una evolución descendente en el número de quejas y una más rápida y eficaz resolución de estas.
	Información sobre los programas de Doctorado.	Se informa de las dificultades burocráticas que supone para los doctorandos el proceso de depósito de tesis, así como algunas otras modificaciones introducidas recientemente en los diferentes procesos que afectan a la lectura y defensa de las tesis doctorales.

### Reuniones Comisión de Estudios

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
08/11/2023	Desactivación de asignaturas para el curso 2023-2024.	Se aprueba la desactivación de la asignatura "Periodismo deportivo en el área digital" del Máster en Investigación en Periodismo.
	Adaptación de los Grados al RD 822/2021.	Se confirma la recepción de las Guías Docentes para la adaptación de los Grados al RD 822/2021 y se discuten los detalles sobre la personalización y minuciosidad necesarias en dichas guías.
	Información sobre el Mapa de Titulaciones.	Se discute sobre la necesidad de renovar y diversificar las titulaciones para atraer más estudiantes.
25/01/2024	Implantación del Bachelor of Arts in European Studies (BAES).	Se informa sobre la implantación del BAES, destacando la necesidad de formalizar el régimen de sustituciones de docentes.
	Aprobación del número de alumnos de nuevo ingreso para el curso 2024-2025.	Se mantiene el número de alumnos de nuevo ingreso sin cambios respecto al curso anterior.
	Cambio de nombre y activación/desactivación de asignaturas.	Se aprueban los cambios en el nombre de asignaturas y la activación/desactivación de algunas de ellas.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
	Cambios sustanciales en el Máster en Análisis Sociocultural del Conocimiento y de la Comunicación.	Se discuten los cambios sustanciales en el Máster en Análisis Sociocultural del Conocimiento y de la Comunicación.
	Nueva normativa para TFGs y TFM.	Se informa sobre la nueva normativa para TFGs y TFM elaborada por el Vicerrectorado de Estudios de la Universidad Complutense de Madrid.
	Cambios en los planes de estudio de los Grados ajustados al RD 822/2021. Información sobre el Mapa de Titulaciones.	Se aprueban cambios en los planes de estudio de los Grados ajustados al RD 822/2021.
23/04/2024	Activación/Desactivación de asignaturas de Titulaciones.	Se aprueba la desactivación de la asignatura "Problemas Sociales y Comunicación Política" para el curso 2024-2025.
	Celebración de la Festividad de San Francisco de Sales.	Se aprueba trasladar la Festividad de San Francisco de Sales al 3 de febrero de 2025.
	Calendario de organización docente para el curso 2024-2025.	Se aprueba el calendario de organización docente para el curso 2024-2025, incluyendo un retraso de 15 días en el inicio de los Másteres.
	Información sobre los MODIFICA de los Planes de Estudio de Grado.	Se informa sobre los avances en los MODIFICA de los Planes de Estudio de Grado.
24/06/2024	Modificaciones de las titulaciones de Grado de la Facultad.	Se informa de los últimos cambios realizados en las propuestas de Modificación de los Planes de Estudios de los Grados de la Facultad y se aprueban dichas propuestas de modificación una vez explicados y justificados dichos cambios.
	Nueva normativa de TFGs y TFM	Se aprueba la nueva normativa sobre Trabajos Fin de Grado y Trabajos Fin de Máster para el Curso 2024-2025.
	Aumento del grado de experimentalidad a nivel 2 para los Grados de Periodismo y Publicidad y RR. Públicas.	Se realizan diferentes propuestas para solicitar el aumento del grado de experimentalidad en los Grados de Periodismo y de Publicidad y de Relaciones Públicas. Tras un debate y diversas participaciones se aprueba la formación de un grupo de trabajo que elabore un informe detallado de ambos Grados para justificar la experimentalidad solicitada.

**Reflexión sobre la eficacia del SGIC implantado:** La Comisión de Calidad y la Comisión de Estudios de la Facultad de Ciencias de la Información funcionan de manera complementaria; en ellas se someten a estudio y consideración todos los asuntos de interés y relevancia para el buen funcionamiento y la mejora de las titulaciones que en dicha Facultad se imparten.

La pluralidad de los miembros de ambas comisiones permite la presencia de todos los agentes que forman parte de la comunidad educativa, la escucha atenta a sus necesidades y el trabajo coordinado. Y la presencia de los coordinadores de máster como miembros de ambas Comisiones permite trasladar directamente a estos órganos las cuestiones que les afectan, compartir opiniones, discutir aspectos que redunden en una mejora de la calidad de las titulaciones y recoger la información necesaria para la mejora continua del título.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>La composición plural de las Comisiones facilita una comunicación fluida entre todos representantes del conjunto de titulaciones que se imparten en el Centro.</p> <p>Las Comisiones de Calidad y de Estudios se reúnen con una periodicidad superior a la establecida por sus respectivos Reglamentos.</p> <p>Se produce un intercambio adecuado y productivo de información entre coordinadores de las distintas titulaciones.</p> <p>El sistema proporciona dinamismo para afrontar medidas concretas de innovación en los títulos y en la propuesta de nuevos títulos.</p>	<p>La Oficina de Apoyo a la Docencia no dispone de los recursos humanos suficientes para atender de forma exhaustiva a todas las titulaciones que se imparten en el centro. Consideramos además que debería funcionar de forma proactiva.</p> <p>El alto número de reuniones requeridas y la pluralidad de instancias necesarias para refrendar en cada caso las decisiones adoptadas (Comisiones de coordinación, Comisión de Estudios, Comisión de Calidad, Junta de Facultad, Consejo de Gobierno de la Universidad) genera una sobrecarga de trabajo para quienes forman parte de más de una Comisión. Asimismo, el procedimiento, resta agilidad a las mejoras pretendidas.</p> <p>Existe cierta dificultad para compaginar la asistencia a las reuniones con la actividad docente de los miembros de las Comisiones.</p> <p>Aún puede ajustarse mejor el intercambio de información entre coordinadores de títulos, directores de Departamentos, Secciones y Unidades Departamentales en relación con la asignación de la docencia.</p>

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

Desde que comenzó a impartirse el Máster y hasta el momento, está funcionando la Comisión Coordinadora del Título. La composición de dicha Comisión y el Reglamento que rige su funcionamiento se encuentran publicadas en la web del Máster (<https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/responsabilidad>).

### Composición de la Comisión Coordinadora del Máster (curso 2023-2024):

APELLIDOS, Nombre	Categoría y/o colectivo
CADILLA BAZ, María	Coord. del Máster - Presidenta
ALCOCEBA HERNANDO, José Antonio	Vocal- Representación docente Módulo 1
VELARDE HERMIDA, Olivia	
RODRÍGUEZ CELA, Julia	Vocal- Representación docente Módulo 2
BERNETE GARCÍA, Francisco	
AGUDÍEZ CALVO, Pinar	Vocal- Representación docente Módulo 3
HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, Coral	
ÁLVAREZ RUIZ, Antón	Vocal- Representación docente Módulo 4
MÁRQUEZ PADORNO, Margarita	
HANNINEN, Liisa	Vocal-Prácticas y Convenios
PARRAS PARRAS, Alicia	
RUBIO MORAGA, Ángel Luis	Vocal-Calidad
FLORES VIVAR, Jesús	Asesor externo (Coord. Máster Periodismo Multimedia Profesional)
Personal Oficina de Apoyo a la Docencia	Representante del PAS
MARTÍNEZ GARCÍA, Cristina GOÑI AGUILAR, Marina MARTÍNEZ YANES, Enma del Carmen	Representantes de alumnos

### Reuniones de la Comisión Coordinadora del Máster

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
23/10/2023	Matrículas curso 2023-24	Información sobre estudiantes matriculados en el curso 2023-24
	Modifica	Información sobre el estado del Modifica del Máster
	Elecciones estudiantes	Información sobre la puesta en marcha del proceso electoral de representantes de estudiantes en la Comisión Coordinadora del Máster
	Memoria de Seguimiento	Se aprueba la Memoria de Seguimiento Anual del Máster correspondiente al curso 2022-23
	Encuestas de satisfacción	En ruegos y preguntas, se comenta la saturación de encuestas a las que los estudiantes se ven sometidos a final de curso. Dada la necesidad de conocer las percepciones del alumnado, se propone seguir insistiendo en su cumplimentación e incluso ceder un espacio en las clases para tal fin.
26/04/2024	Nuevos miembros de la Comisión Coordinadora	Se incorpora a la Comisión Coordinadora Emma Martínez Yanes, representante de los estudiantes (1º curso)
	Memoria de Seguimiento	Se informa de los buenos resultados obtenidos en la Memoria de Seguimiento Anual del Máster correspondiente al curso 2022-23
	Preinscripción y matrícula curso 2024/25	Se informa sobre el resultado de las preinscripciones y matrículas. En la información que el Servicio de Admisión remite a los estudiantes se ha hecho mención específica a los requisitos de conocimiento de idioma, indicando que se podrán realizar entrevistas personales a los candidatos.
	TFM	Se informa de la realización de tres talleres de orientación para el TFM a lo largo del segundo cuatrimestre. Asimismo, se da cuenta de la nueva normativa para TFMs aprobada recientemente por la Comisión de Estudios, que será vigente a partir del curso 2024-25.
	Fiesta de graduación	Se informa de la celebración de la fiesta de graduación de la promoción 2022-2024, el día 14 de junio de 2024.
	Guías docentes y fichas curriculares del profesorado	Se recuerda la necesidad de actualización de las guías docentes de las asignaturas y de las fichas curriculares del profesorado. Con respecto a las guías docentes, se prevé la realización de una reunión extraordinaria para tratar de consensuar criterios de asistencia y evaluación.
	Calendario docente curso 2024-25	Se informa de la reciente aprobación en Junta de Facultad del Calendario de Organización Docente para el curso 2024-25. Todos los másteres de la Facultad



Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
		comenzarán las clases dos semanas más tarde que el resto de titulaciones para tratar de paliar los desajustes que provoca en la organización de las clases la incorporación tardía de los estudiantes que se inscriben al máster en el periodo extraordinario de septiembre.
	Oportunidades de visibilización del máster	Se informa de dos iniciativas que podrían ayudar a mejorar la visibilidad del máster: participación en el Suplemento Especial que prepara el diario El Mundo sobre los 250 mejores másteres para el curso 2024-25 y la participación en el proyecto Una Europa. Se pide la colaboración del profesorado para participar en ambas iniciativas. El Vicedecano de Calidad sugiere también la apertura de los talleres para el TFM que habitualmente desarrollamos a estudiantes de otros másteres e incluso de grado, lo cual además de ser de gran utilidad para los estudiantes, contribuiría a incrementar la visibilidad del propio Máster.
	Resultados Docencia	Se informa y felicita al profesorado por los buenos resultados obtenidos en las evaluaciones de Docencia
24/05/2024	Guías docentes curso 2024/25	Discusión acerca de criterios comunes a constatar en las guías docentes de las asignaturas para el curso 2024/25. Se ratifica la obligación de los docentes de diseñar y plasmar en sus Guías Docentes un criterio alternativo y excepcional de evaluación para cuando, por motivos justificados, no se cumpla el criterio de presencialidad mínima, que se establece por consenso en esta misma reunión en un 80% de las sesiones (con excepcionalidad para imprevistos). Se considera oportuno aconsejar a los profesores que den más peso en la evaluación a las actividades que el/la estudiante solo pueda superar con capacidades propias y proponerles la lectura de la Guía Docente el primer día de clase. Asimismo, se pide a los representantes de los estudiantes que establezcan un diálogo con sus compañeros y hagan llegar a la Comisión Coordinadora su percepción sobre los criterios de evaluación y las sugerencias de mejora que consideren oportunas.

### 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 estudio y análisis de cada uno de los módulos se lleva a cabo por separado en distintas reuniones, a las que se invita también a los representantes elegidos por el alumnado del máster. Sus principales objetivos son:

- Analizar la experiencia docente del curso anterior.
- Revisar las fichas de asignaturas disponibles en la web, con especial atención a los temarios y las competencias. Los coordinadores de módulo indican si observan solapamientos de contenidos entre las asignaturas del mismo módulo.
- Analizar la información proporcionada por los alumnos de cada módulo acerca de la web del máster, el contenido de las asignaturas, las actividades docentes y la magnitud del trabajo del alumnado.

La coordinadora del título, en el cumplimiento de las funciones que tiene asignadas, está en permanente contacto con el profesorado, el alumnado, el personal de Administración que se ocupa de los másteres oficiales en la Facultad de Ciencias de la Información y también con aquellos másteres con los cuales se mantienen asignaturas compartidas: Máster en Estudios Interculturales Europeos, de las universidades Complutense de Madrid, Universität Regensburg (Alemania) y Université Clermont Auvergne (Francia); Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales: Innovaciones y Aplicaciones (Facultad de Ciencias Políticas y Sociología UCM) y Máster en Psicoanálisis y Teoría de la Cultura (Facultad de Filosofía, UCM).

La relación entre estudiantes, profesores y la coordinación del Máster es fluida durante todo el curso. Desde la coordinación, se informa puntualmente sobre actividades, incidencias en el curso y noticias de interés para los diferentes colectivos empleando todos los recursos y canales disponibles (encuentros presenciales, correo electrónico, campus virtual, página web, redes sociales...). Los profesores y estudiantes hacen uso de estos mismos canales y/o de las reuniones de la Comisión Coordinadora para trasladar sus problemáticas, dudas e inquietudes.

Otras actividades habituales en el Máster que promueven la coordinación horizontal son:

- Sesiones informativas a comienzo de curso con los estudiantes de nuevo ingreso (con la finalidad de que se familiaricen con la titulación y se conozcan entre ellos) y con los alumnos del segundo año (por ejemplo, para la planificación y orientación de cara a sus TFM).
- Foros en el Campus Virtual (TFM) para fomentar el diálogo entre los estudiantes.
- Visita a las aulas de estudiantes egresados del Máster para contar sus experiencias. Se trata de una actividad que resulta muy enriquecedora para todos los participantes y que al mismo tiempo permite mantener los vínculos con los antiguos estudiantes.
- Encuentros lúdico-gastronómicos de convivencia entre estudiantes y profesorado del máster, fuera del horario lectivo (suelen organizarse uno en invierno y otro en primavera). Esta actividad tiene también muy buena acogida por parte de todos los colectivos implicados.
- Gestión de las redes sociales: estudiantes y profesores están involucrados tanto en la gestión de las redes como en la redacción de contenidos que en ellas se difunden.

### Coordinación vertical

La coordinadora del Máster asiste regularmente a todas las sesiones de la Comisión de Calidad y de la Comisión de Estudios del centro, donde informa de los acuerdos tomados en las reuniones de la Comisión Coordinadora del Máster, que también quedan reflejados en el acta de cada reunión, a disposición de ambas Comisiones. Los miembros de la Comisión de Calidad y de la Comisión de Estudios analizan las informaciones recogidas, debaten y recomiendan las acciones de mejora que pueden adoptarse en beneficio de la calidad del Título.

El modelo de coordinación docente contemplado en la Memoria de verificación ha resultado eficaz y no ha necesitado ningún reajuste a la vista de los resultados obtenidos. Se da un correcto funcionamiento de los grupos de trabajo previstos y las coordinaciones horizontal y vertical que se han descrito. En todo caso, desde comienzos del curso 2017-18 se llevan a cabo reuniones abiertas a todo el profesorado del Máster con el fin de intercambiar información sobre la marcha del curso y las experiencias de trabajo con nuestro alumnado.

Del mismo modo, a lo largo del curso académico se desarrollan distintos encuentros informativos y de intercambio de impresiones con el alumnado del máster, en aras a la mejora de la calidad de la docencia y de la relación con los estudiantes.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Correcto funcionamiento de los mecanismos de coordinación vertical y horizontal.</p> <p>Estrecha relación entre la coordinación del máster, el profesorado y el alumnado de este.</p> <p>Nutrida representación del alumnado en la Comisión Coordinadora del Máster.</p> <p>Participación efectiva de los representantes de estudiantes en dicha Comisión.</p> <p>Periodicidad de reuniones superior a la establecida en el Reglamento.</p>	<p>No se han detectado debilidades en esta dimensión.</p>

### 3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

Estructura del Personal Académico del Máster Universitario en Comunicación Social (datos a 30/11/2023):

Categoría	Personas (% sobre el total)	Créditos Impartidos (% sobre el total)	Sexenios
Catedrático de Universidad	1 (3,1%)	4,50 (2,4%)	6
Titular de Universidad	9 (28,1%)	48,26 (26,0%)	25
Contratado Doctor	10 (31,3%)	74,03 (39,9%)	9
Ayudante Doctor	4 (12,5%)	21,00 (11,3%)	2
Asociado	7 (21,9%)	33,35(18,0%)	0
Emérito	1 (3,1%)	4,5 (2,4%)	5

El equipo docente del Máster en Comunicación Social estuvo compuesto en el curso 2023-24 por 32

profesores<sup>2</sup>. No se observan grandes variaciones en la estructura del personal académico con respecto al curso anterior, las cuales, en todo caso parecen ser derivadas de los propios mecanismos de reproducción natural de las plantillas de PDI. Así, el colectivo más numeroso ha pasado a ser el de profesores Contratados Doctores -que también es el que imparte más docencia-, superando a los profesores Titulares. Los profesores Ayudantes Doctores pasaron de 5 a 4 y en el resto de categorías, las cifras se han mantenido. Son **doctores más del 90% de los docentes y, en conjunto acumulan 47 sexenios**, lo cual supone un incremento respecto al curso anterior (43).

El equipo docente se constituye como uno de los grandes activos de esta titulación, teniendo en cuenta la orientación del Máster y la formación que se pretende proporcionar a los estudiantes. Las cualidades más reseñables del mismo son:

- Equipo docente amplio, que destaca por su experiencia investigadora y docente, incluida la dirección de más de 140 tesis doctorales.
- La mayoría de los profesores son expertos en las materias que imparten. Los docentes que han participado en las encuestas de satisfacción con la titulación han valorado la vinculación entre su formación académica y las materias que imparten con un promedio de 9,8 sobre 10 puntos. En la web del Máster está publicada la ficha curricular de cada profesor, que permite evidenciar que cuentan con un perfil académico adecuado para la/s asignatura/s que imparten.
- La naturaleza pluridisciplinar de esta titulación permite la incorporación de profesorado de diversas Facultades y Departamentos de la Universidad Complutense. Si bien la mayoría proceden de la Facultad de Ciencias de la Información (pertenecientes a 8 Departamentos, Secciones y Unidades Departamentales diferentes), también imparten docencia en el Máster profesores de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Facultad de Psicología y Facultad de Matemáticas.
- El profesorado cuenta además con formaciones muy diversas en el contexto de planificación y coordinación en la docencia, cuyos mecanismos funcionan eficientemente, como ya se ha detallado.

La coordinación del Máster se ocupa de buscar nuevo profesorado especializado acorde a las correspondientes materias a medida que se van produciendo jubilaciones. Además, de forma complementaria, en la medida en que los recursos presupuestarios lo permiten, cada año se invita a profesionales de prestigio a colaborar en alguna sesión en diferentes asignaturas (3 en el curso 2023-24).

### **Participación del profesorado en Proyectos de Innovación Docente**

Otra muestra del compromiso del equipo docente del Máster por la innovación y la mejora docente es su participación habitual en las convocatorias de Proyectos de Innovación (Innova-Docencia e Innova-Gestión) convocadas cada año por el Vicerrectorado de Calidad, algunos de los cuales vienen prorrogándose desde hace varios cursos.

El número total de Proyectos de Innovación concedidos en el curso 2023-24 a la Facultad de Ciencias de la Información (a la cual se vincula la mayor parte del profesorado del Máster) fue de 32. Con una participación similar al curso anterior, en el 2023-24 se implicaron en alguno de estos proyectos más del 40% de los profesores del Máster, 3 de ellos como responsables de los mismos y 10 como integrantes del equipo.

Como puede observarse en la siguiente tabla, que refleja la participación del profesorado en los Proyectos de Innovación, las temáticas de los mismos son diversas. De los 11 proyectos reseñados, 10 son de Ciencias Sociales y uno de Humanidades. La colaboración en los proyectos de profesores de diferentes Departamentos es también un indicador de cohesión del profesorado.

---

<sup>2</sup> Se reflejan los datos aportados por el Sistema Integrado de Datos Institucionales (SIDI), si bien cabe mencionar la existencia de incongruencias en los datos del profesorado proporcionados por las diferentes fuentes que se emplean para la elaboración de las Memorias anuales de seguimiento. Así, mientras que SIDI refiere la participación de 32 docentes en el Máster, la Oficina para la Calidad, en sus informes de Docencia, contabiliza 33, y desde la coordinación del máster se tiene constancia de 31 profesores.

Profesor/a	Proyectos de Innovación Docente (curso 2023-2024)
Alcoceba Hernando, José Antonio	<i>Fomento de la motivación entre el alumnado universitario en carreras de comunicación</i> (Ref., 399, Responsable: José Antonio Alcoceba Hernando)
Antona Jimeno, Tamara	<i>Creación y difusión de recursos interactivos y audiovisuales para la formación en comunicación IV</i> (Ref. 323, Responsable: Carolina Abellán Guzmán)
Agudiez Calvo, Pinar Álvarez Rivas, David	<i>Cambio Climático 2022: Rebelión científica, impactos y comunicación</i> (Innova-Gestión Calidad) (Ref. 414, Responsable: Esteban Sánchez Moreno)
Álvarez Ruiz, Antón	<i>Aventura gráfica y videojuegos como recurso educativo para la adaptación al cambio climático</i> (Ref. 397, Responsable: Isidro Jiménez Gómez)
Cadilla Baz, María	<i>“¿Y si después del Master comienzo una tesis doctoral?” Entrevistas online participativas a jóvenes recién doctorados en Comunicación</i> (Ref. 114, Responsable: M <sup>a</sup> de los Ángeles Chaparro Domínguez)
Casas-Mas, Belén García Nieto, M. Teresa	<i>Universidad y sociedad: Comunicación, integración y colaboración con empresas e instituciones públicas y organizaciones no lucrativas. Hacia la excelencia del aprendizaje en la innovación responsable</i> (Ref. 198, Responsable: M <sup>a</sup> Teresa García Nieto)
Duque Gómez, Eladio	<i>Inteligencia Artificial y Comunicación: el reto del ChatGPT</i> (Ref. 278, Responsable: Jaime Peña Arce)
Hanninen, Liisa Irene	<i>Innovación educativa y responsable para una universidad inclusiva, accesible y diversa: El método docente de Proyecto Social Real</i> (Ref. 359, Responsable: María Lara Martínez)
Márquez Padorno, Margarita	<i>Creación de contenidos para un entorno web sobre memoria mediática VIII</i> (Ref. 111, Responsable: Margarita Márquez Padorno)
Segovia Alonso, Ana Isabel	<i>Herramientas de Inteligencia Artificial para la docencia y el aprendizaje en Comunicación: retos, posibilidades, netiquetas</i> (Ref. 430, Responsable: Graciela Padilla Castillo)
Teso Alonso, María Gemma	<i>Solsticios literarios: humanidades ambientales, más allá de las aulas universitarias</i> (Ref. 283, Responsable: Xiana Sotelo García)

### Participación del profesorado en el programa Docentia

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación (2020-21)	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación (2021-22)	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación (2022-23)	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación (2023-24)
IUCM-6 - Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	87,5%	93,8%	100%	81,8%
IUCM-7 - Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	66,7%	92,9%	100%	100%
IUCM-8 - Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	100%	100%

En el Programa Docentia-UCM, el profesorado se evalúa cada 3 años. Durante estos tres años, el profesorado participa en el Plan Anual de Encuestas (PAE) siendo el tercer año cuando se obtiene una evaluación global de la actividad docente solicitada, por lo que en el curso 2023-24 el número de profesores del Máster evaluados en el tercer año fueron 4, tres de los cuales obtuvieron una evaluación Muy Positiva y 1 una evaluación Positiva.

Del resto de docentes del Máster, 23 obtuvieron un PAE válido y 6 no participaron en el Programa Docentia. No se dispone de información acerca de las causas de no participación (que, por otra parte, pueden ser diversas y atender a distintos factores). Ante la imposibilidad de trazar ninguna valoración cualitativa a este respecto, únicamente cabe constatar la reducción con respecto a los años anteriores de la tasa de participación (IUCM-6).

En cambio, tanto la tasa de evaluaciones (IUCM-7) como la tasa de evaluaciones positivas (IUCM-8) se mantienen en el 100%. Se trata de un excelente resultado que, por otra parte, se observa también en la práctica totalidad de los títulos de Máster de la Facultad, lo cual se interpreta como un indicador de la calidad docente de todos ellos. Estas cifras únicamente descienden ligeramente si se contemplan conjuntamente todas las titulaciones, incluyendo los Grados (en este caso, IUCM-7: 95,6%, IUCM-8: 96,6%).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Profesorado multidisciplinar, cualificado, especializado y comprometido con la titulación. Participación satisfactoria del profesorado en el Programa Docentia, con un 100% de evaluaciones positivas.	Existe incongruencia en datos relativos al número y categorías del profesorado del máster, entre los datos ofrecidos por SIDI, por la

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Se mantiene la alta participación del profesorado en Proyectos de Innovación Docente.</p> <p>La participación de docentes de diferentes Departamentos en proyectos comunes es un indicador de la cohesión del profesorado.</p> <p>Es posible la incorporación de profesores invitados a las clases.</p> <p>Se mantienen actualizadas las guías docentes y los CV de los profesores en la web del título, en un formato normalizado.</p>	<p>Oficina de la Calidad y los manejados por la coordinación del Máster.</p> <p>Algunos docentes no han participado en el Programa Docencia.</p>

#### 4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Existen diversos cauces formales que permiten la formulación de quejas y sugerencias:

- Mediante un formulario general, accesible desde la página web de la Facultad de Ciencias de la Información (<https://ccinformacion.ucm.es/sistema-de-quejas-sugerencias-y-reclamaciones>). Este formulario, aprobado en septiembre de 2021, fue elaborado por la Comisión de Calidad del Centro, con la participación del alumnado.
- Mediante un formulario específico, accesible también desde la página web de la Facultad, para cada una de las titulaciones impartidas en la Facultad (para el Máster en Comunicación Social, <https://ccinformacion.ucm.es/master-comunicacion-social>).
- Mediante la página web del Máster (apartado Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones ubicado en la sección Garantía de Calidad, del menú principal). Aquí se explican las dos vías anteriores y se proporciona acceso directo a los correspondientes formularios (<https://www.ucm.es/mastercomunicacionsocial/sistema-de-quejas-y-reclamaciones>)

En el curso 2023-24 no se registraron Sugerencias, Quejas o Reclamaciones por las vías formales anteriormente señaladas, por lo cual la Comisión de Calidad no tuvo que poner en marcha el procedimiento de actuación previsto.

En la [Memoria de verificación del título \(apartado 9, epígrafe 9.2.3\)](#) se especifica que la Comisión de Calidad actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las solicitudes, reclamaciones, sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del título, sin restricción alguna, podrá dirigirse a la Comisión a título individual o colectivo.

El cauce de comunicación abierto y fluido que la coordinación del Máster mantiene con los representantes elegidos por el alumnado en la Comisión Coordinadora del título y con los estudiantes en general, propicia que estos expresen sus sugerencias de mejora, quejas o reclamaciones (así como sus satisfacciones) de forma verbal a los profesores o a la coordinación del Título. Se trata habitualmente de incidencias particulares y/o personales de los estudiantes en relación con las dinámicas del curso, que se intentan resolver directamente. Incidiendo en el eficaz funcionamiento de la representación de estudiantes en la Comisión Coordinadora del Máster, las quejas o sugerencias de los alumnos también son tratadas en las reuniones de dicha Comisión, haciendo partícipes a los representantes de los estudiantes de los debates y la toma de decisiones a propósito de las mismas.

El correo electrónico de la coordinación del Máster también es una vía de comunicación ampliamente utilizada tanto por estudiantes como profesores y personas interesadas por el Máster. Esto es así porque se trata de una vía directa (el correo es atendido directamente por la coordinadora del Máster) y ágil (todas las peticiones son registradas y respondidas en menos de 48 horas y, una vez resueltas, se notifican a los peticionarios también vía e-mail). Los correos electrónicos recibidos se refieren mayoritariamente a solicitudes de información (orientaciones sobre los estudios en general o sobre alguna asignatura, convalidaciones, información sobre prácticas extracurriculares, procedimiento para solicitar el título...), solicitud de documentos (gestión de visados, cartas de aceptación, renovación del NIE, ...) o en ocasiones peticiones de cambios de matrícula.

La única reclamación recibida durante el curso 2023-24 fue la solicitud de supresión del nombre de una antigua estudiante en un listado de admitidos para el curso 2016-17 que se encontraba albergado en la web de la UCM. El correo se recibió en periodo no lectivo (22 de agosto de 2024); tras haber intentado localizar sin éxito dicho documento en la página web del máster, se respondió a la interesada el 29 de agosto, informando de que se estaba procediendo a su localización. Ese mismo día se lanzó la consulta a los Servicios Informáticos de la UCM y se procedió a solicitar a la Oficina del Delegado de Protección de Datos la búsqueda y eliminación de dicho documento. Se obtuvo respuesta el 2 de septiembre, que se notificó el mismo día a la interesada. El 10 de septiembre, dicha Oficina comunicó que se había procedido a eliminar el referido documento, lo cual fue notificado el mismo día a la interesada, cerrándose así la incidencia.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Existencia de distintas vías formales alternativas para canalizar las sugerencias, quejas o reclamaciones.</p> <p>Correcta coordinación entre la Comisión de Calidad y la Comisión Coordinadora del Máster para gestionar ágilmente las sugerencias, quejas o reclamaciones.</p> <p>Relación cercana y fluida entre estudiantes, profesores y la coordinación del Máster, que permite plantear y resolver muchas peticiones de forma directa y ágil.</p> <p>Funcionamiento eficiente de la representación de estudiantes en la Comisión Coordinadora del Máster.</p>	<p>No se han detectado debilidades en este criterio</p>

## 5. INDICADORES DE RESULTADO

### 5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

En la URL <https://sidi.ucm.es> se encuentran los indicadores siguientes:

#### 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 2020-21	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2021-22	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2022-23	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 2023-24
ICM-1 - Plazas de nuevo ingreso ofertadas	50	40	40	40
ICM-2 - Matrícula de nuevo ingreso	22	23	20	28
ICM-3 - Porcentaje de cobertura	44,00%	57,50%	50,00%	70%
ICM-4 - Tasa de rendimiento del título	91,02%	91,68%	93,15%	93,10%
ICM-5 - Tasa de abandono-del título	7,41%	14,81%	9,09%	8,70%
ICM-7 - Tasa de eficiencia de los egresados	98,36%	92,95%	94,34%	96,77%
ICM-8 - Tasa de graduación	53,85%	73,08%	85,71%	69,57%
IUCM-1 - Tasa de éxito	99,13%	98,47%	98,79%	98,92%
IUCM-2 - Tasa de demanda del grado en primera opción	No procede			
IUCM-3 - Tasa de demanda del grado en 2ª y sucesivas opciones	No procede			
ICUM-4 - Tasa de adecuación del grado	No procede			
IUCM-5 - Tasa de demanda del máster	338,00%	425,00%	407,50%	1010,00%
IUCM-16 - Tasa de evaluación del título	91,82%	93,10%	94,29%	94,12%

En los párrafos que siguen, se realiza un análisis pormenorizado de la evolución de los indicadores de resultado. De forma global, puede afirmarse que la mayoría de indicadores muestran mejores resultados en el curso 2023-24 que en los precedentes, y en los casos en que no ha sido así, las cifras continúan manteniéndose por encima de las expectativas planteadas en la memoria verificada. Los ítems con resultados más destacados son el Porcentaje de cobertura (ICM-3) y la tasa de demanda del Máster (IUCM-5), los cuales han experimentado un crecimiento significativo. Por el contrario, ha descendido respecto al curso anterior la Tasa de Graduación (ICM-8).

Entendiendo que es importante tenerlas en cuenta para la interpretación cualitativa de algunos de estos indicadores, se considera pertinente exponer las principales acciones que se llevan a cabo para la información,

captación y tutela de los estudiantes. Algunas de estas actividades ya estaban previstas en la memoria de verificación del máster y se continúan llevando a cabo, mientras que otras van surgiendo como resultado de la adaptación a los nuevos hábitos de consumo informativo:

- La [web del Máster](#) proporciona toda la información sobre el título, lo cual permite conocer en cualquier momento el programa formativo. Además, informa sobre plazos y modos de matrícula, recursos disponibles, acceso a becas, salidas profesionales, etc.
- Las redes sociales informan puntualmente de acontecimientos, fechas clave, etc. de gran utilidad, tanto para los estudiantes reales y potenciales del Máster. Esta fuente de información posee desde nuestro punto de vista un gran atractivo para el público objetivo del Máster, no solo por tratarse de los medios de uso preferente por parte de los jóvenes, sino también por la frescura y cercanía que proporcionan sus contenidos, al ser elaborados por los propios estudiantes (con la coordinación de profesores de la titulación).
- También, desde la coordinación del máster (vía correo electrónico, de forma telefónica o presencial) se atiende frecuentemente y de forma personalizada a peticiones de información de personas que manifiestan su interés por el máster durante todo el año.
- Por su parte, la propia UCM se encarga de difundir la información relativa a todos sus másteres y resto de titulaciones a través del Vicerrectorado de Estudiantes y también en las diversas ferias educativas en las que participa. Y la Facultad de Ciencias de la Información informa de su oferta de másteres a través de su propia página web, redes sociales y pantallas.
- Durante el curso se llevan a cabo diferentes acciones de acogida y tutela de los estudiantes, algunas de las cuales ya fueron mencionadas en el apartado 2 de esta memoria como ejemplos de comunicación horizontal:
  - Correo electrónico de bienvenida a los nuevos matriculados, informando de aspectos generales sobre el curso, el desarrollo de las clases, recursos disponibles, etc. En este correo también se les informa sobre los compañeros que les representan en la Comisión Coordinadora del título.
  - Sesión presencial de bienvenida tanto a los estudiantes de nuevo ingreso (con la finalidad de que se familiaricen con la titulación y se conozcan entre ellos) como a los de segundo año. Acuden a esta sesión la coordinadora del máster y algunos profesores según su disponibilidad horaria.
  - Sesión informativa para los matriculados en el TFM, habitualmente en el mes de octubre.
  - Varios talleres de trabajo durante el curso, de carácter metodológico, para el avance en el TFM.
  - Varias jornadas de convivencia entre estudiantes y profesorado. Son sesiones de carácter lúdico que se programan sobre la marcha a lo largo del curso (coincidiendo normalmente con los finales de cuatrimestre) y que se llevan a cabo en horarios fuera de clase, en un aula o preferentemente al aire libre en los espacios verdes de la Facultad. Aprovechando la diversidad cultural de los estudiantes del máster, este encuentro conlleva también una interesante degustación gastronómica a partir de las aportaciones de cada uno.
  - Sesiones informativas acerca de las diferentes opciones de movilidad disponibles (programas Erasmus, Erasmus+, etc.). Son programadas por la Oficina de Relaciones Internacionales de la Facultad de Ciencias de la Información y son publicitadas a los estudiantes del Máster. La coordinación del máster gestiona el desarrollo de sesiones específicas para los estudiantes del máster si estos lo requieren.
  - Visitas de ex alumnos del máster, que ofrecen charlas y un espacio de debate con los estudiantes acerca de salidas laborales.

#### **Plazas, matrícula, cobertura y rendimiento del título (análisis de indicadores ICM-1, ICM-2, ICM-3, ICM-4):**

Se mantiene la oferta de plazas de nuevo ingreso en 40 (indicador ICM-1); recordamos que la reducción de plazas hasta cifra había sido una reivindicación de este y de otros másteres impartidos en el mismo Centro que se consiguió a partir del curso 2021-22.

Se mantiene la tendencia creciente de los últimos años en las matrículas de nuevo ingreso (ICM-2), llegando hasta 28, y que incide en consecuencia en un aumento significativo del indicador ICM-3, referente al porcentaje de cobertura, que se sitúa en el 70% y que se aleja notablemente del 44% obtenido para el curso en que se renovó la acreditación (2020-21). Además, este dato se considera muy positivo también porque se trata de un máster de carácter no profesionalizante y del único de los 8 másteres impartidos en la Facultad de Ciencias de la Información con dos años de duración y con una carga de 120 ECTS -mucho más costoso que la mayoría de los másteres universitarios españoles-.

La tasa de rendimiento del título (ICM-4) continúa siendo, como en los últimos 4 años, superior al 91%, lo cual refleja que la superación de los créditos por parte de los estudiantes es altamente asequible y es muestra del diseño adecuado del Plan de Estudios.

#### **Abandono, eficiencia y graduación (ICM-5, ICM-7, ICM-8):**

Los resultados obtenidos en los indicadores ICM-5 e ICM-7, que representan la Tasa de Abandono del título y de Eficiencia de los egresados, son mejores a los logrados en el curso 2022-23 y continúan superando a las expectativas previstas en la memoria verificada del título. Incluso la *tasa de graduación* (ICM-8), aun habiendo experimentado un descenso del 16% se sitúa dentro de la horquilla prevista<sup>3</sup>.

La *tasa de abandono* (ICM-5 = 8,7%) se corresponde exactamente con 2 estudiantes de 23, uno de los cuales dejó el máster el primer año y otro el segundo. Algunos de los abandonos en el primer año se deben a problemas de continuidad de financiación en caso de estudiantes que dependen de una beca (por ejemplo, en algunos estudiantes provenientes de Latinoamérica), mientras que el abandono en el segundo curso a menudo guarda relación con la postergación del TFM (12 créditos), que en bastantes casos se matricula en cursos posteriores.

La elevada *Tasa de eficiencia de los egresados* (ICM-7 = 96,77%) es nuevamente un indicador que refleja la asequibilidad del Plan de Estudios. No obstante, el descenso de la tasa de graduación (ICM-8 = 69,57%) respecto al curso 2022-23 nos obliga a la reflexión acerca de sus posibles causas. Una de las razones probablemente esté vinculada con la decisión de algunos estudiantes que deciden postergar el desarrollo del TFM (12 créditos) en su segundo año de máster para centrarse en el resto de las materias, o bien porque simultanean estudios con trabajo (situación cada vez más frecuente entre los estudiantes) y realizan una gestión de sus tiempos que les resulte factible. Esto provoca que en algunos casos los TFM se defiendan en la convocatoria extraordinaria de febrero o en el curso o cursos posteriores a la superación del resto de créditos que conforman el Máster.

A este respecto, cabe señalar que se están tomando medidas con las que se incentiva a los estudiantes a que defiendan sus TFM en su primera matrícula, específicamente:

- Estableciendo entregas obligatorias bimensuales de borradores: con ello se trata de fomentar el trabajo progresivo de los estudiantes a lo largo de todo el segundo año de máster
- Mediante el incremento de mensajes de refuerzo por parte del profesorado y la coordinación del máster
- Mediante el desarrollo de talleres metodológicos específicos de ayuda al desarrollo del TFM (3 a lo largo del curso), en un horario convenido por los estudiantes fuera del horario de clases, que son complementarios a la labor de los correspondientes tutores.

#### **Éxito de la titulación, Demanda y Evaluación (IUCM-1, IUCM-5 y IUCM-16):**

La *Tasa de éxito de la titulación* (IUCM-1 = 98,2%) continúa reportando valores muy elevados, muestra de que los estudiantes superan de forma exitosa las materias en las que se matriculan. Las guías docentes de las asignaturas dan cuenta de la programación de un amplio abanico de actividades y tareas necesarias para la superación de las asignaturas, así como de procedimientos de evaluación continua a lo largo de todo el curso, por lo que cabe atribuir este éxito a un fuerte compromiso por parte de los estudiantes con la titulación.

---

<sup>3</sup> Previsión efectuada en la Memoria Verificada: ICM-5: del 30 al 40%; ICM-7: del 70 al 90%; ICM-8: del 60 al 70%.



La *Tasa de demanda del máster* (IUCM-5) experimentó en 2023-24 un aumento muy significativo respecto a las ya altas cifras de los cursos anteriores (entre un 338 y un 407%), llegando a situarse en esta ocasión en el 1010,00%. Tratando de buscar sentido a esta cifra, se han observado en SIRI los datos del resto de titulaciones del Centro, y se comprueba que la tasa de demanda ha superado el 1000% en 4 de los 8 másteres impartidos en la misma Facultad. Sin que podamos conocer las causas exactas de este marcadísimo aumento de la demanda, estimamos que quizás podría deberse a que los aspirantes, cuando realizan su preinscripción, eligen varias titulaciones (y desde el curso 2023-24, la aplicación informática de gestión de admisiones de la UCM no permite conocer cuál es la opción prioritaria en la elección de los estudiantes cuando estos realizan su solicitud para cursar estudios de Máster). Este razonamiento permitiría explicar también, o al menos en parte, que una tasa de demanda tan elevada no se corresponda después con un Porcentaje de Cobertura (ICM-3) más amplio, que recordemos fue del 70% para el Máster en Comunicación Social, pero que en ninguno de los otros Másteres referidos superó el 90%, en el mejor de los casos.

De todas formas, cabe tener en consideración también que parte de la reducción de matrículas está vinculada con las bajas producidas por parte de estudiantes extranjeros que dependen de la concesión de becas, gestión de visados, etc. y que finalmente no pueden incorporarse al Máster.

Para finalizar este análisis, nos referimos a la *Tasa de evaluación del título* (IUCM-16 = 94,12%), que continúa en cifras muy positivas en los mismos porcentajes que los años anteriores. Además, el resultado es coherente con los que arrojan la tasa de éxito y la tasa de rendimiento del título, valores superiores al 90%. Esto es, existe una correspondencia entre las asignaturas que matriculan, aquellas a las que se presentan a examen y las que aprueban.

**TABLA DE ASIGNATURAS ICMRA-2**

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª matrícula y ss.	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
Análisis de la violencia en los medios de comunicación	Optativa	16	16	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	8	7	1
Comunicación de crisis y cambio social	Optativa	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	2	4	0
Comunicación e innovación para la transformación social	Obligatoria	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	4	1	0
Comunicación e interacción en grupos y organizaciones	Optativa	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	2	9	1
Comunicación política y propaganda	Optativa	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	4	6	0
Comunicación social y marketing digital	Optativa	15	13	2	86,67%	100,00%	13,33%	100,00%	2	0	2	8	2	1
Comunicación y desarrollo social	Optativa	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	4	3	0
Comunicación, diversidad e inclusión	Optativa	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	3	1	0
Comunicación, investigación e innovación responsable	Obligatoria	27	27	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	12	14	0
Discurso, texto y comunicación	Optativa	17	17	0	88,24%	100,00%	11,76%	88,24%	2	0	2	8	4	1
Diseños experimentales en la investigación de la comunicación	Optativa	7	6	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	2	5	0
Documentación audiovisual: perspectivas y métodos	Optativa	17	17	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	4	9	3	1
Documentación en contenidos digitales	Optativa	15	15	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	5	6	4	0
Estrategias y herramientas de la intervención socio-comunicativa	Obligatoria	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	3	2	0
Estructura y cambio en las sociedades modernas	Obligatoria	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	5	6	1
	Optativa	7	7	0	85,71%	100,00%	14,29%	85,71%	1	0	0	5	1	0
Fuentes documentales para la comunicación social	Obligatoria	28	28	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	6	12	9	1
Fundamentos de desarrollo sostenible	Optativa	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	5	2	0
Gestión en la comunicación	Obligatoria	13	12	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	6	3	1
Globalización y desarrollo	Optativa	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	6	1
Información y comunicación. Historia	Obligatoria	28	28	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	8	17	1
Innovación y desarrollo	Optativa	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	3	2	1
La comunicación en instituciones y organizaciones	Optativa	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	5	5	1
La comunicación y sus efectos. Tipos de efectos, teorías y modelos	Obligatoria	28	27	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	5	7	15	1
Los métodos en la investigación de la comunicación	Optativa	11	10	1	90,91%	100,00%	9,09%	90,00%	1	0	0	8	2	0
Metodologías y técnicas de análisis de contenido	Optativa	17	16	1	64,71%	73,33%	11,76%	62,50%	2	4	4	3	3	1
Modelos estratégicos de comunicación	Optativa	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	7	4	0
Producción social de comunicación	Obligatoria	30	28	2	93,33%	96,55%	3,33%	92,86%	1	1	7	13	7	1
Proyectos de investigación social en comunicación	Obligatoria	29	27	2	96,55%	100,00%	3,45%	100,00%	1	0	5	10	12	1
Psicoanálisis y análisis textual	Optativa	5	5	0	80,00%	100,00%	20,00%	80,00%	1	0	2	1	1	0
Sociedad del conocimiento	Optativa	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	6	1
Trabajo fin de master (comunicación social)	Proyecto Fin de Carrera	24	18	6	62,50%	100,00%	37,50%	72,22%	9	0	0	6	9	0
Transiciones a la vida adulta y construcción de las identidades de los/las jóvenes	Optativa	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	3	6	0

El Máster en Comunicación Social es una titulación de 120 créditos compuesta por 32 asignaturas que se organizan en 5 módulos. Los módulos 1 y 2 son cursados por todo el alumnado (6 asignaturas obligatorias y 4 optativas que se eligen de un total de 9), normalmente el primer año. Para el segundo año se ofrecen dos especialidades con asignaturas diferentes, debiendo superarse en cada uno de ellos 2 asignaturas obligatorias y 6 optativas de entre 7 posibles. El módulo 5 lo conforma el TFM. Esta estructura explica que exista un volumen desigual de matriculados en las distintas asignaturas.

En las asignaturas obligatorias de los módulos 1 y 2 se registraron 28,3 alumnos de media, situándose la mediana en 28, valor que coincide prácticamente con la tasa de matrícula de nuevo ingreso (ICM-2), considerando los casos puntuales de matrícula parcial. En las optativas de estos mismos módulos se matricularon entre 5 y 17 estudiantes, siendo la media de 12,9 y la mediana de 12 estudiantes.

Con respecto a las asignaturas del segundo curso, la Especialidad 1 fue la elegida por 7 estudiantes. La Especialidad 2 suscitó el curso 23-24 el interés de un mayor número de alumnos (12), no obstante se considera algo puntual, pues en general el reparto suele ser equitativo entre ambas especialidades.

En el cuadro de la página anterior no figura la asignatura 603439 - Evaluación de programas y proyectos de intervención (optativa de la Especialidad 1), perteneciente a otro Máster. Entendemos que esto es debido a que en el curso 23-24 ningún/a estudiante se matriculó en ella. Aunque se trata de una materia de gran interés para la especialidad en la que se enmarca, el hecho de que se imparta en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, alejada del Campus Universitario de Moncloa, puede ser la causa de que sean pocos los estudiantes que decidan matricularla. En todas las demás optativas de la Especialidad 1 se matricularon 7 estudiantes, mientras que en la Especialidad 2 se matricularon entre 6 y 15 alumnos, con un promedio de 11 estudiantes por asignatura.

Excepto en el Trabajo Fin de Máster, al que aludiremos más abajo, son escasas las segundas y sucesivas matrículas. Tampoco se observan grandes diferencias entre asignaturas en cuanto a proporciones de aprobados/matriculados, aprobados/presentados o aprobados/matriculados en 1ª matrícula, lo cual indica que los niveles de exigencia son similares.

Se produce un reparto equilibrado en el número de alumnos matriculados en el conjunto de asignaturas, indicativo de que todas las asignaturas optativas resultan útiles y necesarias para cubrir los intereses e inquietudes de aprendizaje del alumnado.

Finalmente, con respecto a los Trabajos Fin de Máster (en esta titulación con una carga de 12 ECTS), se observa por un lado, que la cuarta parte del total de matriculados en el curso 23-24 se corresponden con segundas matrículas; y por otro, que casi la tercera parte no se presentan en ninguna de las dos convocatorias establecidas. Si bien los TFM finalmente defendidos obtuvieron muy buena calificación por parte del Tribunal evaluador (9 de los 15 TFM defendidos con una calificación de Sobresaliente y los 6 restantes de Notable), esta circunstancia permite prever que probablemente volverá a darse una tasa elevada de segundas matrículas para el curso 24-25. Como ya se argumentó en el análisis de los indicadores de resultado, el número de segundas matrículas se debe mayoritariamente a la decisión de algunos estudiantes de aplazar su TFM para un curso posterior. Desde el máster se está tratando de paliar esta circunstancia mediante la adopción de una serie de medidas que también han sido detalladas en el apartado anterior.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Mejoran la mayoría de los indicadores respecto al año anterior; de forma muy destacada, el Porcentaje de cobertura y la Tasa de demanda de la titulación Descenso de la Tasa de abandono del título Se mantiene un equilibrio razonable en el número de matriculados por asignatura Alta tasa de aprobados	Descenso de la Tasa de Graduación

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

El Vicerrectorado de Calidad de la UCM, a través de la Oficina para la Calidad, remite cada año a estudiantes, profesores, PTGAS, Egresados y Agentes externos un correo electrónico invitando a cumplimentar las encuestas para conocer la satisfacción con las titulaciones de las que forman parte. En el mes de junio se activan dichas encuestas online, desde la Unidad de Encuestas de la UCM, con un plazo de varias semanas para su cumplimentación por parte de los distintos colectivos. Los datos se tratan de forma anónima.

Desde la coordinación del Máster se trata de fomentar la participación de estudiantes y profesores en las encuestas, enviando al menos un correo electrónico recordatorio cuando se abren los plazos, rogando la participación en las mismas e insistiendo en la importancia de conocer las percepciones de ambos colectivos.

Complementariamente a las encuestas realizadas por el Vicerrectorado de Calidad, la Coordinación del Máster recaba información de los estudiantes acerca de cada una de las asignaturas por medio de cuestionarios online voluntarios y anónimos que se trasladan a cada estudiante al final de cada cuatrimestre. Se trata de un procedimiento implantado en el Máster desde hace alrededor de una década y que permite obtener un conocimiento exhaustivo acerca de la percepción de los estudiantes sobre elementos específicos de cada una de las asignaturas. Con ello se contribuye al mantenimiento de la calidad del Máster, dado que posteriormente desde la Coordinación se envía a cada docente un informe personalizado con los resultados de las encuestas correspondientes a sus asignaturas junto con las puntuaciones medias del conjunto del máster. Se explica más en detalle el contenido de dichas encuestas internas en el epígrafe dedicado a la satisfacción del alumnado.

Con respecto a las encuestas de satisfacción con la titulación realizadas por la UCM, cuyos resultados se ofrecen a continuación, cabe apreciar, un año más, la baja participación general de todos los colectivos implicados (Estudiantes, Profesores, PTGAS, Egresados), lo cual limita el alcance de los resultados, que a menudo no consiguen ser representativos del conjunto, lo cual debe tenerse en cuenta a la hora de la interpretación de los mismos. Además, en tanto que la participación también es variable de un curso a otro, la lectura longitudinal de los resultados solo puede tener un valor meramente aproximativo.

En el curso 2023-24, concretamente participaron en las encuestas: el 24,6% de los Estudiantes del Máster; el 25% del profesorado, el 8% de los egresados y el 16% del Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios (estos últimos no ofrecen su percepción específica sobre el Máster en Comunicación Social, sino sobre el Centro en el que se imparten diversas titulaciones de Grado, Máster y Programas de Doctorado).

La baja participación es un rasgo generalizado en todas las titulaciones impartidas en la Facultad y podría estar relacionada con la saturación de actividades en el momento de la encuesta, un margen de plazo de respuesta escaso o la falta de motivación. No obstante, la participación en las encuestas por parte del estudiantado de este Máster ha sido ligeramente superior al promedio de las 8 titulaciones de Máster de la Facultad (23,4%), observándose mayor diferencia si se considera todo el conjunto de titulaciones (incluyendo los Grados y los programas de doctorado), en cuyo caso el promedio de participación del alumnado se rebaja hasta el 19%.

(puntuaciones en una escala de 0 a 10 puntos)	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2020-21	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2021-22	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2022-23	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 2023-24
IUCM-13 - Satisfacción de alumnos con el título	6,9	8,6	8,0	8,0
IUCM-14 - Satisfacción del profesorado con el título	8,4	9,4	9,1	9,4
IUCM-15 - Satisfacción del PTGAS del Centro	7,3	6,3	7,2	6,9

Según los datos que arrojan los indicadores de satisfacción (IUCM-13, IUCM-14 e IUCM-15), la valoración más elevada que obtiene el título es la del profesorado, que en los tres últimos cursos ha puntuado al máster con un promedio de 9,3 puntos sobre 10. Para los estudiantes, la valoración se queda en un notable (8 puntos sobre 10 en la última encuesta y un promedio de 8,2 en los tres últimos años. El PTGAS reduce su puntuación

en 3 décimas con respecto al año anterior (concediendo al centro 6,9 puntos en una escala de 0 a 10).

## Satisfacción del alumnado

	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
<b>Satisfacción global con la titulación</b> (escala 0 – 10)	6,9	8,6	8,0	8,0
Satisfacción con el proceso de matrícula	6,6	8,4	8,7	8,9
<b>Satisfacción con el desarrollo académico de la titulación</b>				
La titulación tiene objetivos claros	6,8	8,5	8,6	8,4
El plan de estudios es adecuado	7,1	8,8	8,1	7,9
El nivel de dificultad es apropiado	6,1	8,8	7,9	8,1
El número de estudiantes por aula es adecuado	7,7	9,1	8,7	9,0
La titulación integra teoría y práctica	5,8	8,3	8,1	7,9
Las calificaciones están disponibles en un tiempo adecuado	7,6	8,1	7,6	8,5
La relación calidad-precio es adecuada	5,6	8,0	7,8	7,1
La titulación tiene orientación internacional	7,1	8,4	7,1	7,1
<b>Satisfacción con las asignaturas de la titulación</b>				
Las asignaturas permiten alcanzar los objetivos propuestos	7,1	8,5	8,3	7,9
El componente práctico es adecuado	6,7	8,1	7,0	6,9
Los contenidos son innovadores	7,2	8,6	7,4	7,6
Los contenidos están organizados y no se solapan entre asignaturas	7,8	8,9	8,0	7,4
<b>Satisfacción con las tareas y materiales</b>				
El trabajo personal no presencial realizado ha sido útil	7,6	8,9	8,3	7,9
Los materiales ofrecidos son actuales y novedosos	7,4	8,4	7,1	7,8
<b>Formación recibida y matriculación</b>				
Acceso al mundo de la investigación	7,7	9,3	9,1	9,0
Competencias de la titulación	7,6	9,0	8,7	8,3
Tutorías presenciales útiles	7,5	8,5	9,0	8,5
Labor docente del profesorado	6,6	8,9	8,6	8,4
Acceso al mundo laboral	6,6	8,5	7,3	7,5
<b>Satisfacción con las prácticas académicas externas curriculares (no procede)</b>				
<b>Satisfacción con los programas de movilidad (no procede)</b>				
<b>Satisfacción con el sistema de Quejas y Sugerencias</b>				
Ha realizado alguna queja o sugerencia	21,4%	12,5%	28,6%	14,3%
Conoce los canales de quejas y sugerencias	42,9%	50%	28,6%	85,7%
<b>Satisfacción con diferentes aspectos de la UCM</b>				
Recursos y medios	8,2	8,6	7,7	8,2
Actividades complementarias	8,3	8,3	8,4	8,7
Asesoramiento y ayuda del servicio de atención al estudiante	7,5	8,4	8,3	8,4
Prestigio de la Universidad	8,4	9,0	8,7	9,2
<b>Indicadores de compromiso</b>				
(Fidelidad). Realizaría nuevamente estudios superiores	8,8	9,1	9,1	8,6
(Fidelidad). Elegiría la misma titulación	5,9	9,0	7,9	6,6
(Fidelidad). Elegiría la misma Universidad	7,6	9,4	8,9	9,0
(Prescripción). Recomendaría la titulación	5,8	8,5	8,4	7,0
(Prescripción). Recomendaría la UCM	7,5	8,8	8,9	8,9
(Vinculación). Seguiría siendo alumno de la titulación si pudiera cambiar	5,0	8,9	7,7	5,7
(Vinculación). Seguiría siendo alumno de la UCM si pudiera cambiar	6,8	9,3	7,7	8,4
Orgulloso de ser estudiante de la UCM	7,6	8,9	8,7	9,0
<b>Resultados del indicador "compromiso"</b>				
Se muestra "comprometido"	14,3%	25,0%	14,3%	21,4%
Se muestra "neutro"	78,6%	75,0%	85,7%	71,4%
Se muestra decepcionado	7,1%	0,0%	0,0%	7,1%

A pesar de que sigue sin ser mayoritaria, se valora positivamente el incremento de la participación de los estudiantes en las Encuestas de Satisfacción con la Titulación con respecto al curso 2022-23, pasando de una representatividad del 11,7 al 24,6%. El estudiantado ha valorado en general de forma notable o sobresaliente la gran mayoría de los ítems. Por lo general las puntuaciones son unas décimas inferiores a las expresadas el curso anterior, si bien la tasa de respuestas fue exactamente de la mitad de estudiantes.

Los estudiantes valoran altamente la formación que reciben ("formación recibida y matriculación", con

promedio de 8,3 puntos sobre 10) y el “desarrollo académico de la titulación” (8 puntos de promedio); muestran su satisfacción especialmente con el número de estudiantes por aula, el acceso al mundo de la investigación, los tiempos en los que están disponibles las calificaciones y la claridad en los objetivos de la titulación y la utilidad de las tutorías presenciales; las opciones con menor puntuación (7,1 sobre 10) se corresponden con las percepciones sobre la relación calidad-precio y sobre la orientación internacional de la titulación.

Se han excluido de la tabla de datos los epígrafes relativos a la valoración de prácticas externas curriculares y a los programas de movilidad, puesto que no proceden en esta titulación. Tal y como se sugería en la anterior Memoria de Seguimiento, entendemos que la Oficina para la Calidad debiera especificar más claramente la cumplimentación de este apartado para no inducir a error, pues se observa que los estudiantes a menudo reportan aquí su valoración sobre las prácticas extracurriculares que hayan podido realizar voluntariamente, lo cual redundaría en la recogida de datos erróneos.

Igualmente, la titulación no contempla opciones de movilidad específicas, por lo que tampoco se han recogido los datos introducidos por los estudiantes que, por iniciativa propia, pudieran haber participado en programas de movilidad universitaria. Cabe añadir además que estos casos son escasos, dada la naturaleza del alumnado de este máster, predominantemente extranjero, que normalmente ya ve cumplidos sus objetivos de movilidad desplazándose a Madrid desde sus respectivos países de origen.

Más de 4 de cada 5 estudiantes han manifestado ser conocedores de la existencia de los canales de quejas y sugerencias y 1 de cada 5 declara haberlos utilizado. No obstante, como ya se indicó en el análisis del apartado 4 de este informe, no existe registro de estas por los canales formales, con lo que entendemos que se haya tratado de asuntos particulares que los alumnos pueden haber canalizado por alguna de las otras vías que también se han señalado en el mismo epígrafe de esta Memoria.

Los indicadores de compromiso muestran valores positivos, con puntuaciones de entre 7 y 9 puntos sobre 10 en casi todos los ítems. Se trata de un alumnado muy orgulloso de estudiar en la Universidad Complutense y que elegiría la misma Universidad para realizar sus estudios (9 puntos en ambos ítems). Aunque parece que uno/a de los estudiantes no está excesivamente conforme con la titulación que ha elegido y quizás cambiaría la titulación (se ha obtenido un promedio de 5,7 y 6,6 puntos en estos ítems, con una desviación típica muy alta), que posiblemente sea quien ha manifestado “decepcionado” en el apartado siguiente, mientras que la mayoría se mantienen en una posición “neutra” (71,4%) y tres personas se consideran “comprometidas” (21,4% del total de estudiantes). En cualquier caso, la satisfacción global con la puntuación es de 8 puntos sobre 10.

### **Encuestas internas del máster**

Como se ha señalado al comienzo de este apartado, desde la coordinación del máster se realizan encuestas específicas sobre cada una de las asignaturas al final de cada cuatrimestre, mediante cuestionarios online, anónimos y voluntarios, que permiten un conocimiento exhaustivo acerca de la percepción de los estudiantes sobre cada materia. Los resultados de dichas encuestas son analizados desde la coordinación y también por parte de cada docente, que recibe un informe personalizado de las valoraciones de sus materias y de las puntuaciones medias del conjunto del máster, redundando en el mantenimiento de la calidad de la titulación.

El cuestionario se compone de 25 preguntas, organizadas en torno a cinco apartados: General, Objetivos de la asignatura, Actividad docente del profesor, Trabajo del alumno y Satisfacción general con la asignatura. Los estudiantes puntúan cada pregunta con entre 0 y 10 puntos, siendo 0=Nada de acuerdo y 10=Totalmente de acuerdo (o bien 0-Completamente insatisfactoria y 10-Completamente satisfactoria, en la pregunta de satisfacción general). Una pregunta final abierta de Observaciones permite a los estudiantes dejar constancia de las cuestiones que consideren oportunas.

Al igual que con las Encuestas de Satisfacción de la UCM, resulta difícil lograr la participación de todo el alumnado, a pesar de la insistencia por parte de la coordinación del máster y del profesorado en su cumplimentación. Aun así, se lograron 232 encuestas relativas a 31 asignaturas, con una participación media del 50% de los matriculados en cada una de ellas (en algunas materias se ha superado el 90% de respuestas).

Las puntuaciones medias conseguidas fueron las siguientes:

- Apartado General: valora cuestiones generales sobre la asignatura (Novedad, Interés, Valor formativo, Utilidad práctica, Exposición, Transmisión del conocimiento, Bibliografía y material complementario): 8,9 puntos sobre 10.
- Objetivos de la asignatura (Formulación en la Guía Docente, Claridad, Adecuación, Cumplimiento): 9 puntos sobre 10.
- Actividad docente del profesor (Planificación, Actividades docentes, Orientación al alumno, Evaluación, Cumplimiento de clases y tutorías, fomento del interés por la materia): 9 puntos sobre 10.
- Adecuación del trabajo del alumno (Cantidad de materia, Nivel de la asignatura, Horas de estudio, Dificultad de la evaluación): 8,8 puntos sobre 10.
- Satisfacción general con la asignatura: 8,9 puntos sobre 10.

Con respecto a la valoración cualitativa (pregunta abierta de Observaciones), refleja anotaciones normalmente positivas, destacando cualidades de los docentes (buena organización, dominio del tema, claridad en la explicación, compromiso, implicación, cercanía...); puntualmente, se han anotado argumentos de disconformidad, ante la consideración de una carga de trabajo excesiva o diferencias de criterio con respecto al modo de impartir las clases.

### Satisfacción del profesorado

	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
<b>Satisfacción global con la titulación</b> (escala de 0 a 10)	8,4	9,4	9,1	9,4
<b>Satisfacción con diferentes aspectos de la titulación</b>				
Coordinación de la titulación	9,0	9,8	9,7	9,8
Su formación está relacionada con las asignaturas que imparte	9,5	9,6	9,5	9,8
Importancia de la titulación en nuestra sociedad	8,8	9,6	9,2	9,1
Cumplimiento del programa	8,9	9,5	9,3	9,4
Orientación internacional de la titulación	9,2	9,5	8,9	9,5
Las calificaciones están disponibles en un tiempo adecuado	9,3	9,4	9,5	9,4
Tamaño de los grupos adecuado	9,2	9,4	9,2	9,6
La titulación tiene unos objetivos claros	8,7	9,2	9,3	9,3
Distribución de créditos teóricos, prácticos y trabajos	s.d.	9,2	-	-
El nivel de dificultad es apropiado	8,3	9,1	8,7	9,0
Cumplimiento del programa	-	-	-	9,4
Integración teoría/práctica	8,3	8,8	8,7	8,9
La relación calidad-precio es la adecuada	8,4	7,3	7,6	9,4
Oferta y desarrollo de prácticas externas en la titulación	s.d.	8,2	7,5	8,2
Fondos bibliográficos suficientes	9,0	9,3	9,2	9,5
Recursos administrativos suficientes	8,2	8,1	7,9	8,4
<b>Recursos de la titulación</b>				
Aulas para la docencia teórica	8,2	8,1	8,0	7,3
Espacios para prácticas	8,0	7,6	8,0	7,3
Satisfacción con campus virtual	8,4	8,3	8,1	8,1
<b>Gestión de la titulación</b>				
Organización de los horarios docentes	9,3	9,2	8,4	9,4
Disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el título	9,2	9,4	9,1	9,1
Gestión de los procesos administrativos	9,0	8,7	8,5	8,9
Atención prestada por el PAS	8,9	8,7	8,5	8,8
Gestión de los procesos administrativos comunes	8,9	9,1	8,1	9,4
El apoyo técnico y logístico	8,8	8,3	8,2	8,3
<b>Sobre los alumnos</b>				
Nivel de adquisición de las competencias por parte del alumnado	8,4	8,8	8,5	8,3
Compromiso del alumnado con su proceso de aprendizaje	8,2	8,8	8,3	8,1
Nivel de trabajo autónomo del alumno	8,1	8,8	8,1	8,4
Implicación del alumno en los procedimientos de evaluación continua	8,4	8,7	8,7	8,0
Aprovechamiento de las clases por parte de los alumnos	8,6	8,6	8,3	8,4
Satisfacción con los resultados alcanzados por los estudiantes	8,5	8,6	8,2	8,6
El grado de implicación de los alumnos	8,1	8,5	8,4	8,1

	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos	7,7	8,0	7,8	7,7
Satisfacción con la actividad docente en la titulación	8,9	9,4	8,2	9,5
<b>Indicadores de compromiso</b>				
(Fidelidad). Volvería a elegir la titulación	8,7	9,6	9,7	9,8
(Prescripción). Recomendaría la titulación a un estudiante	8,2	9,3	8,8	9,3
(Fidelidad) Volvería a trabajar como PDI	9,4	9,1	9,2	9,1
(Vinculación) Volvería a elegir la UCM como profesor	8,7	8,3	8,7	8,9
(Prescripción). Recomendaría la UCM a un estudiante	9,3	9,3	8,8	9,0
Orgulloso de ser PDI de la UCM	8,7	8,0	8,7	8,4
Satisfacción UCM	7,7	7,7	7,8	7,6
<b>Resultados del indicador "compromiso" (%)</b>				
Se muestra "comprometido"	66,7%	70,0%	55,6%	75,0%
Se muestra "neutro"	33,3%	30,0%	44,4%	25,0%
Se muestra "decepcionado"	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Respondieron a la encuesta 8 profesores (25% del total), los cuales manifiestan muy satisfechos con la titulación (9,4 puntos sobre 10). Las puntuaciones de los distintos apartados del cuestionario oscilan entre los 7,6 (Recursos de la titulación) y los 9,2 puntos (Satisfacción con diferentes apartados de la titulación) sobre 10, lo cual consideramos muy satisfactorio. La tabla permite apreciar que las puntuaciones en todos los ítems, con ligeras fluctuaciones, se mantienen muy similares en los últimos años.

En términos absolutos, puede afirmarse que han participado en la encuesta más profesores que en el resto de másteres de la Facultad, pero la tasa de participación es igualmente baja.

La coordinación de la titulación y la adecuación entre la formación del docente y las asignaturas que imparte han sido los ítems mejor puntuados (9,8 de 10, en ambos casos). En contraste con la percepción del alumnado (7,1), los profesores también perciben muy positivamente la Orientación internacional de la titulación (9,5). En el extremo con puntuaciones más bajas está la percepción acerca de los espacios disponibles para la docencia (7,3) y la percepción acerca del aprovechamiento de las tutorías por parte de los estudiantes (7,7).

En el ámbito de la gestión de la titulación, se valoran de forma sobresaliente la Organización de los horarios docentes (9,4), la gestión de los procesos administrativos comunes (9,4), y la disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el título (9,1), lográndose puntuaciones superiores a las de los cursos precedentes. Como en el apartado anterior, ítems que guardan relación con los recursos disponibles en el propio Centro son los que recaban puntuaciones algo menores, en este caso el Apoyo técnico y logístico (8,3).

También resulta muy positiva la percepción respecto al alumnado, que va de los 7,7 a los 9,5 puntos en los distintos ítems, con un promedio de 8,3. Los docentes destacan sobre todo su satisfacción con la actividad docente y con los resultados alcanzados por los estudiantes.

Tres cuartas partes de los docentes se muestran "comprometidos" con la UCM y el 25% restante se identifica como "neutro", sin que se haya recogido ninguna valoración como "decepcionados". El profesorado se manifiesta, sobre todo, muy fiel a la titulación (9,8) y con toda seguridad recomendarían la titulación (9,3) y la UCM (9,0) a los estudiantes.

### Satisfacción del PTGAS del centro

	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
<b>Satisfacción con la información y comunicación</b>				
Información sobre las titulaciones para el desarrollo de sus labores	6,7	4,0	6,8	-
Comunicación con responsables académicos	6,2	3,7	6,6	6,0
Comunicación con profesorado	7,2	6,5	7,4	7,0
Comunicación con otras unidades administrativas	6,8	6,5	7,5	6,9
Comunicación con la gerencia	5,5	3,0	6,4	5,9
Comunicación con servicios centrales	5,8	4,5	6,9	7,1
Relación con el alumnado	8,1	6,8	6,9	7,9
Relación con compañeros de servicio	9,2	8,3	8,4	7,7
<b>Satisfacción con los recursos</b>				
Espacios de trabajo	6,7	7,6	6,4	7,0



	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Recursos materiales y tecnológicos	6,2	7,4	6,8	6,5
Plan de formación PAS	3,8	5,2	5,4	5,5
Servicios en riesgos laborales	4,0	5,2	5,3	5,3
Seguridad de las instalaciones	3,8	6,1	5,8	5,4
<b>Satisfacción con la gestión y la organización</b>				
Conoce sus funciones y responsabilidades	7,2	5,3	8,2	8,1
Organización del trabajo en la unidad	6,9	6,2	7,4	6,8
Otros conocen su tarea y podrían sustituirle	5,8	4,8	6,3	6,6
Relación de su formación con sus tareas	7,8	6,0	6,9	5,3
Adecuación de sus conocimientos y habilidades al trabajo	7,8	6,7	7,2	7,4
Las tareas se corresponden con su puesto	14,8*	6,2	7,5	6,7
Definición de funciones y responsabilidades	5,6	3,8	6,8	5,7
Tamaño de la plantilla existente	4,3	5,3	6,1	4,9
Reconocimiento de su trabajo	5,2	6,5	5,9	5,7
Se siente parte del equipo	5,9	5,0	6,6	6,5
<b>Indicadores de compromiso</b>				
(Fidelidad) Volvería a ser PAS en la UCM	8,6	6,0	7,4	7,6
(Prescripción) Recomendación de titulaciones	7,5	4,4	6,3	6,8
(Prescripción) Recomendaría la UCM	6,9	6,0	6,8	6,7
(Vinculación) PAS en otra Universidad vs. en la UCM	7,5	5,8	6,5	6,3
Orgulloso de ser PAS de la UCM	8,3	5,7	7,0	6,7
<b>Resultados del indicador "compromiso"</b>				
Se muestra "comprometido"	61,5%	16,7%	11,8%	40,0%
Se muestra "neutro"	38,5%	66,7%	70,6%	40,0%
Se muestra decepcionado	0,0%	16,7%	17,6%	20,0%

Al desarrollar su trabajo para todo el Centro, las encuestas del Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) muestran sus impresiones globales en torno al Centro en el que desenvuelven su actividad y a sus condiciones de trabajo. Tratándose de cuestiones que no se vinculan directamente al Máster, no procede la realización de ningún análisis cualitativo que pueda redundar la mejora de una titulación concreta, por lo que en este apartado cabe únicamente realizar un balance cuantitativo general.

Se constata la participación en las encuestas para el curso 2023-24 de 8 trabajadoras y 7 trabajadores (16% del total de PTGAS), con un promedio de edad de 47,1 años, siendo la cohorte más numerosa la de 45 a 54 años. Todos ellos son trabajadores a tiempo completo y casi la mitad (46,7%) personal laboral, frente a un 40% de funcionarios y un 13,3% de interinos.

A pesar de la reducción en el número de participantes con respecto al año anterior, en general las valoraciones del personal difieren en pocas décimas de las recogidas en la anterior encuesta. Las diferencias positivas más notables se encuentran en la Satisfacción con los espacios de trabajo (que ha pasado de una valoración de 6,4 puntos sobre 10 a 7) y la Recomendación de las titulaciones (de 6,3 a 6,8). En el extremo contrario, los mayores descensos se advierten en la percepción sobre la Relación de su formación con las tareas que desempeñan (cuya puntuación se reduce de 6,9 a 5,3), el Tamaño de la plantilla (de 6,1 a 4,9) y la Definición de funciones y responsabilidades (de 6,8 a 5,7).

Como suele ocurrir habitualmente, sus puntuaciones son inferiores a las de los docentes y los estudiantes, otros colectivos (estudiantes, profesores), otorgando su puntuación más alta (6,9) a la Satisfacción con la comunicación y la información que reciben, si bien su nivel de satisfacción no abarca a todos por igual: Mejora la relación con el alumnado y con servicios centrales, en ese orden, pero desciende la comunicación con los compañeros de servicio, la gerencia y con otras unidades administrativas.

La valoración respecto a los servicios alcanza un promedio entre todos los ítems de un 5,9, siendo un poco más alta (6,4) su Satisfacción con la gestión y la organización.

Respecto a la satisfacción con la gestión y la organización, mejora la percepción en todos los ítems evaluados, obteniéndose la mayor puntuación en el conocimiento de sus funciones y responsabilidades (8,2) y la menor en la percepción que tienen por el reconocimiento de su trabajo (5,9). Y en cuanto a los indicadores de

compromiso, también se observan fluctuaciones en las valoraciones de los distintos ítems.

Finalmente, puede destacarse que se reduce significativamente las personas que se muestran “neutras” en su compromiso con la Universidad (pasan de 70,6% al 40%), aumentándose casi de igual modo el volumen de trabajadores “comprometidos” (de 11,8% a 40%), pero también con algún otro “decepcionado” más (17,6 a 20%).

### Satisfacción del agente externo

Los Agentes Externos miembros de las Comisiones de Calidad, en tanto que actores externos que participan en el desarrollo de los títulos oficiales, son considerados un elemento fundamental para la calidad y mejora continua de las titulaciones, aportando su perspectiva imparcial y su experiencia profesional fuera del ámbito universitario.

Por ello, la universidad realiza anualmente una encuesta de satisfacción a dichos Agentes externos, que es de gran relevancia dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones de la UCM. Dicha encuesta permite recopilar información valiosa sobre la percepción de estos Agentes acerca de su labor en las Comisiones de Calidad, con el fin de identificar fortalezas y áreas de mejora.

En la encuesta, se pide al Agente Externo que valore su grado de satisfacción en varios aspectos relacionados con su participación en las Comisiones de Calidad, utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 representa el nivel más bajo de satisfacción y 10 el más alto.

- El primer aspecto evaluado es la "Metodología de Trabajo de la Comisión de Calidad", que abarca la convocatoria, el funcionamiento y el procedimiento de toma de decisiones. Este aspecto recibió una valoración de 9 sobre 10, lo que indica un alto grado de satisfacción con la forma en que se organiza y gestiona el trabajo dentro de la Comisión.
- El segundo aspecto evaluado es la "Participación en la toma de decisiones que afectan a la evolución de la Titulación". Esta pregunta busca medir cuan involucrados se sienten los agentes externos en los procesos de toma de decisiones importantes que influyen en el desarrollo de los programas académicos. Este aspecto también obtuvo una valoración de 9 sobre 10, reflejando que el agente externo se siente considerablemente incluido en estos procesos y considera que su participación es valorada y significativa.
- El tercer aspecto es el "Desarrollo y evolución de los Títulos en los que participa como agente externo". Este apartado está enfocado en la percepción de los agentes sobre cómo se están desarrollando y evolucionando los títulos en los que están involucrados. Aquí, nuevamente, la puntuación registrada es de 9 sobre 10, lo que sugiere que el encuestado tiene una visión positiva sobre la dirección y los cambios implementados en los programas académicos.
- Finalmente, se evalúa la "Satisfacción global con la actividad desarrollada en la Comisión de Calidad". Esta pregunta proporciona una valoración general de la experiencia del agente externo como miembro de la Comisión. La calificación es de 9 sobre 10, lo que indica un alto nivel de satisfacción global con su participación en las actividades de la Comisión de Calidad.

En conclusión, las valoraciones otorgadas por el Agente Externo en todos los aspectos de la encuesta muestran una satisfacción constante y elevada, con una puntuación de 9 sobre 10 en todos los apartados. Esto refleja que el agente externo de la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información percibe positivamente la metodología de trabajo, la inclusión en la toma de decisiones, la evolución de los títulos en los que participan y su experiencia general en la Comisión. Este alto nivel de satisfacción sugiere que las Comisiones de Calidad están cumpliendo de manera efectiva con sus objetivos de garantizar la calidad y mejora continua de las titulaciones, a la vez que valoran y aprovechan las aportaciones de los agentes externos.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Alta satisfacción del alumnado con el título	Ligera reducción en la participación en las encuestas del profesorado y del PTGAS.
Alta satisfacción del profesorado con el título	Los estudiantes cumplimentan algunos ítems de la encuesta por error (ej. Valoración de prácticas curriculares).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Ligero aumento de la participación del alumnado en las encuestas	A excepción del Profesorado, ligero descenso general en las valoraciones de las encuestas.  Resultados de satisfacción del PTGAS difícilmente analizables en el contexto de una titulación concreta.

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

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-29 - Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida	s.d.	s.d.	8,7 sobre 10	8 sobre 10
IUCM-30 - Tasa de inserción laboral egresados	s.d	s.d	50%	100%

#### **Inserción laboral de los egresados**

El Máster en Comunicación Social es un máster no profesionalizante que está fundamentalmente orientado a la investigación, con lo cual no está comprometido en la inmediata inserción laboral.

La encuesta remitida por la Oficina de la Calidad del Vicerrectorado de Calidad de la UCM ha obtenido 2 respuestas de egresados, de una población total de 17 individuos (11,8%), de los cuales uno es mujer y otro hombre, ambos de entre 25 y 34 años de edad y ambos se encuentran trabajando en la actualidad, uno con por cuenta propia y otro como empleado. Su satisfacción con el trabajo que desempeñan actualmente es muy similar, con una media de 5,5 puntos sobre 10. No obstante, en ambos casos (9 puntos) consideran que finalizar sus estudios mejoró su empleo.

La baja participación en las encuestas por parte de los egresados (todavía inferior a la registrada en el curso 2022-23) no permite realizar ningún análisis concluyente.

La tasa de inserción laboral de los egresados (IUCM-30) se sitúa en el 100% y la tasa de satisfacción con la formación recibida (IUCM-29) de 8 puntos sobre 10.

Desde la coordinación del máster se incide a lo largo de la formación de nuestros estudiantes de los beneficios de mantener la vinculación con el máster una vez terminados sus estudios. Y cuando terminan su formación se les remite un correo electrónico informando de la posibilidad de mantener el contacto, pero lamentablemente el índice de respuestas a estos correos suele ser muy bajo; los estudiantes pronto dejan de utilizar su dirección de correo institucional y muy pocos se prestan a facilitar datos de contacto alternativos con los que mantener la vinculación.

Existen otras problemáticas que dificultan el seguimiento de los egresados, algunas podrían considerarse genéricas para todas las titulaciones y otras afectan especialmente a másteres como el de Comunicación Social:

- Los estudiantes extracomunitarios, y particularmente los procedentes de China, muy numerosos en el Máster en Comunicación Social, tienen dificultades para mantener activas cuentas de correo electrónico y de redes sociales de plataformas occidentales.
- El cumplimiento de la Ley de protección de datos restringe en gran medida la recogida y el tratamiento de datos externos en documentos de carácter institucional.
- El seguimiento de los egresados por vías informales (redes sociales, por ejemplo) requiere de unos recursos humanos y temporales que exceden las capacidades de la coordinadora del máster.

Durante el curso 2023-24, desde la coordinación del máster y con la colaboración de una exalumna, se realizó un trabajo complementario explorando la red social profesional LinkedIn, para tratar de localizar los perfiles de ex alumnos del máster. Se consiguió localizar la cuenta de 202 ex alumnos del máster. Fruto de este trabajo se ha conseguido ampliar la base de datos interna del máster con los egresados que han accedido

expresamente a ello. Sería interesante a partir de aquí realizar una exploración y un análisis de la trayectoria profesional reflejada en tales perfiles, pero resulta una tarea laboriosa para la cual no se cuenta con los recursos humanos y de tiempo necesarios.

Es evidente que la Universidad debe seguir avanzando en la búsqueda de procedimientos a nivel institucional mucho más eficaces que permitan el seguimiento de los egresados y dotar a las titulaciones de los recursos técnicos y humanos necesarios para poder llevar a cabo dicho seguimiento.

### **Encuestas de satisfacción con la titulación**

En las encuestas de satisfacción con la titulación enviadas por la Oficina de la Calidad a los egresados del Máster en el curso 2022-23 se han logrado recabar únicamente 2 encuestas de una población total de 25 (8% del total), con lo cual los datos obtenidos no pueden considerarse representativos. Además, Dado que en el curso 22-23 solamente se obtuvo una respuesta y en el anterior ninguna, tampoco es posible realizar un análisis a medio plazo.

Se resume a continuación la información obtenida de la encuesta correspondiente al curso 2023-24:

Se trata de dos mujeres españolas, de edades distantes (25 a 34 y 55 a 64 años), cuya satisfacción general con la titulación es de 8 puntos sobre 10, de promedio. La mayoría de ítems correspondientes a la titulación han sido valorados con entre 8 y 9 puntos (calificaciones en tiempo adecuado, Integración teoría/práctica, Nivel de dificultad adecuado, Número de alumnos por aula, Plan de estudios adecuado, Relación calidad/precio), 7,5 puntos en el ítem Objetivos claros y 5,5 respecto a su Orientación Internacional, contrastando nuevamente con la percepción de los docentes.

De las asignaturas cursadas han valorado especialmente el Trabajo no presencial (8,5) y los Objetivos (8 puntos), otorgando 7,5 puntos de media a los apartados Innovación, Materiales ofrecidos, Prácticas y 7 puntos a Organización. Por su parte, consideran sobresalientes o notables prácticamente todas las competencias adquiridas al cursar el máster: Puntualidad (9,5 puntos), Aprendizaje, Expresión y comunicación, Analizar, Asumir responsabilidades, Competencias desarrolladas en la titulación y Organizar (8,5 puntos), Capacidad técnica para la resolución de problemas, Críticas, Liderazgo, Manejo de dificultades y Trabajo en equipo

Desde la coordinación del máster, se trata de mantener el contacto con los egresados, lo cual resulta muy complicado dado que estos dejan de utilizar su dirección institucional y muy pocos se prestan a facilitar sus datos de contacto con la finalidad de continuar vinculados con el máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Alta satisfacción de los egresados con la formación recibida Alta tasa de inserción laboral de los egresados Ampliación de la base de datos de egresados realizada desde la coordinación del máster	Dificultad de seguimiento de los alumnos egresados (es un problema generalizado a todas las titulaciones)

### **5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.**

No procede. Este Máster no tiene programas específicos de movilidad. No está contemplado en el plan de estudios. Los programas de intercambio SICUE-Séneca y Erasmus, que gestiona el Centro, también están abiertos a los estudiantes de los másteres oficiales. Como se señaló en el apartado 5.1., los estudiantes tienen a su disposición, a través de la Oficina de Relaciones Internacionales de la Facultad de Ciencias de la Información, la información acerca las diferentes opciones de movilidad disponibles (programas Erasmus, Erasmus+, etc.).

### **5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.**

No procede.

## 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 o modificación del Título, realizado por la Agencia externa.**

No procede.

### **6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las “Recomendaciones” o “Recomendaciones de Especial Seguimiento” 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.**

El último informe de seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, es el referido a la Memoria de seguimiento del curso 2022-23. Habiéndose recibido un CUMPLE en todos los apartados, se realizaban las siguientes recomendaciones:

- Análisis de la implantación y desarrollo efectivo del título. 1. Estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del título. CUMPLE.

*Se recomienda indicar la fecha de aprobación del Reglamento en el texto de la memoria.*

ACCIÓN DE RESPUESTA: En el apartado 1.3 (página 5) se han incluido las fechas de aprobación de los Reglamentos de la Comisión de Calidad y de la Comisión de Estudios de la Facultad de Ciencias de la Información, así como del Reglamento de la Comisión Coordinadora del Máster.

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

#### **Estructura y funcionamiento del SGIC:**

- El personal administrativo de la Oficina Apoyo a la Docencia, aunque sigue teniendo una plantilla reducida para dar un servicio completo y proactivo a todas las titulaciones, colabora y funciona eficientemente en las tareas que se le solicitan.
- Los órganos de control (Comisiones de Coordinación, Comisión de Estudios, Comisión de Estudios, Comisión de Calidad, Junta de Facultad, Consejo de Gobierno de la Universidad) siguen funcionando con los mismos procedimientos.
- La creación en la UCM de la Bolsa de Profesorado sustituto ha permitido agilizar en parte la incorporación de docentes que suplan las bajas.

#### **Personal académico:**

- Sigue encontrándose alguna incongruencia entre la información de los docentes del máster ofrecida en SIDI, la Oficina de Calidad y los manejados por la coordinación del Máster.

#### **Sistema de quejas y sugerencias:**

- Se ha reforzado la información desde la coordinación del Máster para dar a conocer la existencia de los canales formales para la formulación de quejas y sugerencias.

### Satisfacción de los diferentes colectivos:

- Se ha insistido en la importancia de cumplimentación de las encuestas; la participación de los estudiantes en el curso 23-24 fue ligeramente superior a la del año anterior.
- Las encuestas de satisfacción de la titulación continúan siendo genéricas y no parecen haber incluido en sus protocolos indicaciones acerca de cuándo cumplimentar algunos ítems, como la valoración de prácticas curriculares).
- En dichas encuestas también sigue sin profundizarse en ítems reflejados en la Guía como importantes, como el uso del Campus Virtual, por lo cual continúa sin ser posible el análisis acerca de estos ítems.
- Las encuestas de Satisfacción que se aplican al Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) continúan siendo genéricas y no aportan información sobre ninguna titulación concreta.

### Inserción laboral

- Se desconoce si la Universidad ha adoptado procedimientos para el incremento de las tasas de respuesta de las encuestas por parte de los alumnos egresados. Desde la coordinación del máster se ha continuado insistiendo entre el alumnado acerca de la importancia de la cumplimentación de las encuestas.

### Prácticas externas

- No procede.

### Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación

- 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.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se han llevado a cabo todas las acciones necesarias para atender las sugerencias y recomendaciones de los informes de seguimiento y modificación recibidos tanto por la Oficina de Calidad como por parte de las Agencias Externas.	No se aprecia ninguna debilidad en esta dimensión

## 7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

### **7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación sustancial.**

No procede.

### **7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación no sustancial.**

No procede.

## 8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>	<p>La composición plural de las Comisiones facilita una comunicación fluida entre todos representantes del conjunto de titulaciones que se imparten en el Centro.</p> <p>Las Comisiones de Calidad y de Estudios se reúnen con una periodicidad superior a la establecida por sus respectivos Reglamentos.</p> <p>Se produce un intercambio adecuado y productivo de información entre coordinadores de las distintas titulaciones.</p>	Ver apartado 1	<p>Mantener la capacidad ejecutiva de las Comisiones de Calidad y de Estudios.</p> <p>Mantener el funcionamiento regular del SGIC: reuniones, debates, toma de decisiones, comunicación, actas, transparencia, etc.</p>
<b>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</b>	<p>Correcto funcionamiento de los mecanismos de coordinación vertical y horizontal.</p> <p>Estrecha relación entre la coordinación del máster, el profesorado y el alumnado de este.</p> <p>Nutrida representación del alumnado en la Comisión Coordinadora del Máster.</p> <p>Participación efectiva de los representantes de estudiantes en dicha Comisión.</p> <p>Periodicidad de reuniones superior a la establecida en el Reglamento.</p>	Ver apartado 2	<p>Continuar realizando las reuniones necesarias y mantener los intercambios de información entre coordinación, profesorado y alumnado.</p> <p>Continuar organizando reuniones periódicas con el alumnado del Máster y con los profesores de cada módulo.</p>
<b>Personal académico</b>	<p>Profesorado multidisciplinar, cualificado, especializado y comprometido con la titulación.</p> <p>Participación satisfactoria del profesorado en el Programa Docencia, con un 100% de evaluaciones positivas.</p> <p>Se mantiene la alta participación del profesorado en Proyectos de Innovación Docente.</p> <p>La participación de docentes de diferentes Departamentos en proyectos comunes es un indicador de la cohesión del profesorado.</p> <p>Es posible la incorporación de profesores invitados a las clases.</p> <p>Se mantienen actualizadas las guías docentes y los CV de los profesores en la web del título, en un formato normalizado.</p>	Ver apartado 3	<p>Continuar incentivando la participación del profesorado en el Programa Docencia.</p> <p>Continuar incentivando la participación del profesorado en los Proyectos de Innovación Docente.</p> <p>Mantener actualizadas las guías docentes y los CV de los profesores en la web del título.</p> <p>Continuar invitando a profesores y profesionales externos que refuerzan la labor del profesorado ordinario.</p>
<b>Sistema de quejas y sugerencias</b>	<p>Existencia de distintas vías formales alternativas para canalizar las sugerencias, quejas o reclamaciones.</p> <p>Correcta coordinación entre la Comisión de Calidad y la Comisión Coordinadora del Máster para gestionar ágilmente las sugerencias, quejas o reclamaciones.</p> <p>Relación cercana y fluida entre estudiantes, profesores y la coordinación del Máster, que permite plantear y resolver muchas peticiones de forma directa y ágil.</p> <p>Funcionamiento eficiente de la representación de estudiantes en la Comisión Coordinadora del Máster.</p>	Ver apartado 4	<p>Continuar prestando atención al sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>Continuar informando a los estudiantes de las vías formales para plantear quejas, sugerencias y reclamaciones.</p> <p>Continuar registrando las que se canalizan por correo electrónico.</p> <p>Seguir manteniendo una relación fluida entre alumnado / profesorado / coordinación del Máster</p>
<b>Indicadores de resultados</b>	<p>Mejoran la mayoría de los indicadores respecto al año anterior; de forma muy destacada, el Porcentaje de cobertura y la Tasa de demanda de la titulación</p> <p>Descenso de la Tasa de abandono del título</p> <p>Se mantiene un equilibrio razonable en el número de matriculados por asignatura</p>	Ver apartado 5.1	<p>Seguir trabajando en la difusión del título por todos los medios: web, e-mail, redes sociales, etc.</p> <p>Mantener activas las cuentas del Máster en Twitter e Instagram con información de las actividades que se organizan.</p>

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
	Alta tasa de aprobados		Mantener la calidad de la docencia, la atención a los estudiantes, las guías docentes actualizadas, las reuniones periódicas con estudiantes y profesores, la puesta en común de las actividades y resultados de aprendizaje.
<b>Satisfacción de los diferentes colectivos</b>	Alta satisfacción del alumnado con el título Alta satisfacción del profesorado con el título Ligero aumento de la participación del alumnado en las encuestas	Ver apartado 5.2	Mantener la calidad de la docencia, la atención a los estudiantes, las guías docentes actualizadas, las reuniones periódicas con estudiantes y profesores, la puesta en común de las actividades y resultados de aprendizaje. Continuar incentivando la cumplimentación de las encuestas. Atender, en la medida de lo posible, las sugerencias de todos los agentes implicados en la titulación, especialmente donde los niveles de satisfacción tienen un mayor margen de mejora.
<b>Inserción laboral</b>	Alta satisfacción de los egresados con la formación recibida Alta tasa de inserción laboral de los egresados Ampliación de la base de datos de egresados realizada desde la coordinación del máster	Ver apartado 5.3	Mantener la calidad de la docencia, la atención a los estudiantes, las guías docentes actualizadas, las reuniones periódicas con estudiantes y profesores, la puesta en común de las actividades y resultados de aprendizaje. Continuar insistiendo en la utilidad de cumplimentar las encuestas aun cuando hayan obtenido su titulación. Tratar de seguir explorando LinkedIn para conocer la situación laboral de los egresados
<b>Programas de movilidad</b>	No procede	Ver apartado 5.4	No procede
<b>Prácticas externas</b>	No procede, por no ser un Máster profesional	Ver apartado 5.5	No procede, por no ser un Máster profesional
<b>Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación</b>	No procede	Ver apartado 6.5	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.**

Se detallan en la tabla que sigue a continuación junto con la propuesta del nuevo plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar.

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

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>	La Oficina de Apoyo a la Docencia no dispone de los recursos humanos suficientes para atender de forma exhaustiva a todas las titulaciones que se imparten en el centro. Consideramos además que debería funcionar de forma proactiva.	El PAS de la Oficina de Apoyo a la Docencia presta servicio a las múltiples titulaciones del Centro	Se requiere una gestión administrativa suficiente	Se suple con sobrecarga de trabajo para los coordinadores	La UCM, de acuerdo con el Centro	2024-2025	En proceso
	El alto número de reuniones requeridas y la pluralidad de instancias necesarias para refrendar en cada caso las decisiones adoptadas (Comisiones de coordinación, Comisión de Estudios, Comisión de Calidad, Junta de Facultad, Consejo de Gobierno de la Universidad) genera una sobrecarga de trabajo para quienes forman parte de más de una Comisión. Asimismo, el procedimiento, resta agilidad a las mejoras pretendidas.	Requisitos excesivos para la aprobación de modificaciones orientadas a la mejora del Título	El cambio de ciertas modificaciones podría agilizarse y comprobar posteriormente su resultado	Número de sesiones de cada órgano implicado	La UCM, de acuerdo con el Centro	2024-2025	No realizado
	Aún puede ajustarse mejor el intercambio de información entre coordinadores de títulos, directores de Departamentos, Secciones y Unidades Departamentales en relación con la asignación de la docencia.	En ocasiones el Departamento correspondiente tarda en asignar la docencia a algunas asignaturas porque no saben con qué profesores van a poder contar.	Agilizar el intercambio de información con los Departamentos, Secciones y Unidades		UCM, el Centro y los Departamentos, Secciones y Unidades Departamentales	2023-2024	En proceso
<b>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</b>							
<b>Personal Académico</b>	Existe incongruencia en datos relativos al número y categorías del profesorado del máster, entre los datos ofrecidos por SIDI, por la Oficina de la Calidad y los manejados por la coordinación del Máster.	Falta de uniformidad en los datos recabados por las distintas instancias	Utilización de bases de datos comunes	Dificultad para el análisis de los datos	UCM	2024-2025	No realizado
	Algunos docentes no han participado en el Programa Docencia.	Se desconocen las causas	Tratar de incentivar la participación de todos los docentes	Informe de resultados Docencia	La UCM, el Centro, el Máster, el profesorado	2024-2025	En proceso
<b>Sistema de quejas y sugerencias</b>							
<b>Indicadores de resultados</b>	Descenso de la Tasa de Graduación	Generalmente, postergación en la elaboración del TFM	Incentivar la elaboración y presentación de los TFM en la primera matrícula	Mejora de la Tasa de Graduación	La Comisión Coordinadora, el	2024-2025	En proceso

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
					profesorado, los estudiantes		
<b>Satisfacción de los diferentes colectivos</b>	Ligera reducción en la participación en las encuestas del profesorado y del PTGAS	Falta de motivación Acumulación de encuestas a las que se debe responder en periodos concentrados y de múltiple actividad	Reducción o simplificación de las encuestas Más información a los distintos colectivos	Tasas de satisfacción de diferentes colectivos	UCM Decanato Facultad Comisión Coordinadora del Máster	2024-2025 y siguientes	No realizado / En proceso
	Los estudiantes cumplimentan algunos ítems de la encuesta por error (ej. Valoración de prácticas curriculares)	Formato de encuesta genérico dirigido a todas las titulaciones de máster	Modificar el diseño de la encuesta a estudiantes	Tasas de satisfacción de diferentes colectivos	La Oficina de la Calidad UCM	2024-2025 y siguientes	No realizado
	A excepción del Profesorado, ligero descenso general en las valoraciones de las encuestas	Diversas causas posibles	Analizar y tratar de reforzar los aspectos a los cuales se refieren los ítems cuyas valoraciones han descendido	Mejora de las valoraciones en las próximas encuestas	UCM Decanato Facultad Comisión Coordinadora del Máster	2024-2025 y siguientes	En proceso
	Resultados de satisfacción del PTGAS difícilmente analizables en el contexto de una titulación concreta.	Colectivo que presta servicio a todo el centro	Debería restringirse la cumplimentación de las encuestas al personal estrechamente relacionado con cada titulación	Tasas de satisfacción de diferentes colectivos	UCM	2023-2024 y siguientes	No realizado
<b>Inserción laboral</b>	Dificultad de seguimiento de los alumnos egresados (es un problema generalizado a todas las titulaciones)	Desinterés por parte de los egresados en responder a las encuestas	Continuar trabajando en la mejora de mecanismos efectivos para realizar el seguimiento necesario Continuar informando a los estudiantes de la importancia de la cumplimentación de las encuestas	Encuestas de inserción laboral del Vicerrectorado de Calidad	La UCM La Comisión Coordinadora Los propios egresados	2024-2025 y siguientes	En proceso
<b>Programas de movilidad</b>	No procede						
<b>Prácticas externas</b>	No procede						
<b>Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación</b>	No procede						