



Informe anual 2015-2016 de la Comisión de Calidad

Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Entre el 1 de septiembre de 2015, fecha en que comienza el curso académico, y hasta diciembre de 2016, la Comisión de Calidad se ha reunido en nueve ocasiones: el 2 de diciembre de 2015, los días 1 y 10 de febrero de 2016, el 14 de marzo, el 26 de abril, el 3 de mayo, el 30 de junio, el 29 de septiembre y el 14 de noviembre de ese mismo año.

En esas reuniones se trataron principalmente las siguientes cuestiones:

- Propuestas y reivindicaciones de estudiantes de los Grados de Sociología y Relaciones Internacionales y del Doble Grado de Derecho y Ciencias Políticas y propuesta de trabajo para un Protocolo relativo al control de asistencia a clase y la obligatoriedad de presencialidad en el aula, en relación a las exigencias de un sistema de evaluación continua ajustado al EEES, criterios de evaluación y derecho a la misma, y derecho de revisión. Fruto del diálogo con los estudiantes en relación a los temas planteados es el documento que se incorpora a este Informe como Anexo I conteniendo recomendaciones al respecto, debatido y consensuado en el seno de la Comisión de Calidad así como en Junta de Facultad.
- Revisión de las quejas y reclamaciones presentadas y aprobación, en su caso, de los informes finales remitidos a los interesados, profesores y estudiantes, previa discusión y aclaración en todos sus puntos de aquellas que son directa competencia de la Comisión de Calidad por tener que ver con la organización y gestión de los Grados, Másteres y/o Títulos propios que se imparten, o bien que responden a situaciones conflictivas en el aula directamente relacionadas con cuestiones que afectan o pueden afectar a la calidad de la docencia. Dado que no todas las reclamaciones, quejas y sugerencias que se reciben en la Comisión de Calidad pueden ni deben ser tratadas por ésta, se ha procedido en múltiples ocasiones a redireccionar dichas Instancias al órgano competente. Entre otros supuestos se encuentran los siguientes:
 - ✓ Las faltas a exámenes, clases y tutorías por parte de los Profesores corresponden a sus respectivos Departamentos, encargados de la sustitución necesaria. Si hay reiteración, deben dirigirse al Vicedecano de Profesorado para que, en su caso, lo pueda informar a la Inspección de Servicios.

- ✓ Las reclamaciones de notas de examen deben dirigirse a la Comisión de Reclamaciones del Departamento correspondiente.
- ✓ Cuando se trata de faltas graves, como incumplimientos reiterados, acosos de distinta naturaleza, etcétera, puede acudir directamente a la Inspección de Servicios y/o a la Defensoría del Universitario. También a la Comisión de Calidad, que puede derivarlo a la Inspección directamente, o nombrar vocales para que averigüen los hechos y hagan una propuesta a la Comisión. No obstante, dada la necesidad de la Comisión de Calidad de conocer todas las quejas y reclamaciones, se establece que las que van a otros órganos deben ser enviadas con copia a la Comisión de Calidad, para lo cual se establece una vía de entrada única en Decanato, a fin de archivar y analizar el conjunto de las instancias generadas durante cada curso académico, con vistas a examinar los problemas centrales que requieren tratamiento a fin de la mejora de la calidad de las titulaciones.
- Elaboración, revisión y aprobación de las Memorias Anuales de Seguimiento así como de los Autoinformes de Acreditación de los Másteres y Grados del Centro, remitidas a Junta de Facultad para su posterior aprobación.

Evaluación de las Instancias de quejas y/o reclamaciones

Durante el curso académico 2015-16 y hasta la fecha, la Comisión de Calidad recibió vía Registro o directamente presentadas en Decanato, ocho (8) instancias, todas presentadas por estudiantes, de las cuales, dos de ellas han sido tratadas por el pleno de la Comisión y las seis restantes han sido resueltas en conversaciones previas entre las partes auspiciadas por el Vicedecano de Estudiantes y por la Delegada del Decano para la Calidad de la Docencia, sin que por lo demás, haya sido necesario convocar a la Comisión, la cual no obstante ha sido informada de los problemas planteados en dichas Instancias, problemas que en la actualidad continúan siendo tratados en el seno de la misma, hallándose casi todos ellos relacionados con cuestiones de evaluación, derechos de examen, asistencia a clase, comportamiento en el aula, y otros asuntos relacionados con la calidad.

Las dos Instancias presentadas, debatidas y resueltas en el seno de la Comisión durante este último curso, eran de carácter colectivo. Ambas, en términos generales, se resolvieron con éxito, es decir, de manera satisfactoria para las partes, pudiendo resumir en los siguientes puntos los temas de que de dichas reuniones surgieron y que son, como indicaba más arriba, objeto de trabajo para la Comisión y para esta Junta. Estos puntos son:

- Deficiencias en la forma de explicar y en la competencia para transmitir conocimientos, cuestiones ambas respecto a las que se llama la atención de los Departamentos en cuanto a llevar a cabo un seguimiento más exhaustivo al respecto.
- Retrasos en el comienzo de las clases e incumplimientos del horario en general, respecto a lo cual la Comisión recomienda puntualidad dentro de un máximo de flexibilidad de quince minutos. Esta recomendación se hace extensible a los estudiantes.
- Desajustes entre Ficha y Programa de las asignaturas, incumplimiento del Programa y criterios de reajuste poco adecuados así como deficiencias importantes en el modo y

medios de comunicación de los mismos. En este contexto, la Comisión insta al cumplimiento del Programa y a la readaptación del mismo a las condiciones temporales del curso manteniendo la coherencia con la Ficha, haciendo constar siempre por escrito, de manera clara y con la suficiente antelación los ajustes precisos, sin que se considere suficiente la mera comunicación oral y dando prioridad siempre al Campus Virtual.

- Desajustes entre criterios de evaluación-porcentajes-fichas de asignatura. La Comisión recomienda ser respetuoso con los porcentajes marcados en la Ficha dentro siempre de unos márgenes de flexibilidad razonables que, caso de que supusieran alguna alteración, deberá exponerse siempre de manera clara, objetiva y por escrito, en la Ficha de la asignatura o a través del Campus Virtual.
- Deficiencias en el control de asistencia a clase y el registro de dicho control. La Comisión recomienda el establecimiento de un sistema objetivo mediante la utilización de hojas de firma o la recogida de trabajos o cualquier otro método que resulte contrastable como evidencia.
- Falta de uso del Campus Virtual, la Comisión insta a que se hagan constar de manera clara a través de este medio cualquier circunstancia que afecte a la asignatura, ya sean plazos o fechas de evaluación, revisión etc, o cuestiones de cualquier otro tipo. Se insiste en la utilización de esta vía como medio principal de comunicación con el estudiante, dándole prioridad sobre el correo electrónico, en consonancia con las vivas recomendaciones formuladas reiteradamente en este sentido desde Rectorado.
- Necesidad de que las obras recogidas en los Programas de las asignaturas y que se consideren obligatorias estén disponibles para los estudiantes en Biblioteca.
- Obligación del profesorado de cumplir con el orden académico de impartición en cada asignatura de cuatro horas de docencia: dos de teoría y dos de práctica, debiendo el estudiante recibir dos horas de teoría y una de práctica.

Se observa que el problema arrastrado desde prácticamente el inicio de la implantación del EEES es el de la ausencia de reglas y criterios de evaluación claros y acordes a las fichas docentes o a las normativas existentes y el de la tensión entre la evaluación continua que propone el sistema del EEES y el valor tradicional asignado a los exámenes finales de febrero, junio y septiembre. En este sentido, el problema que se viene planteando es que en algunas asignaturas que siguen el sistema de evaluación continua, el valor del examen de febrero, junio o septiembre es insuficiente para aprobar la asignatura, lo que en la práctica equivale, para los estudiantes reclamantes, a una eliminación del derecho a examen que se obtiene a través de la matrícula. Este problema sigue siendo estudiado por la Comisión de Calidad, desde la cual se solicita colaboración en la resolución del mismo a las Comisiones de Coordinación de los Grados que trabajan en las Memorias de las Titulaciones.

Funcionamiento físico y electrónico del Sistema de Quejas y Reclamaciones (Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones)

El flujo de comunicación para que las instancias lleguen a la Comisión de Calidad funciona del siguiente modo: cualquier miembro del Centro o incluso no perteneciente a él directamente puede presentar una instancia de Quejas y Reclamaciones. La misma debe enviarse por Registro y llega al Decano, en tanto presidente de la Comisión de Calidad, o puede formularse a través del Buzón electrónico de sugerencias, quejas y reclamaciones, al que se puede acceder desde la web de la Facultad, aunque en este último caso resulta recomendable

presentar la Instancia también por Registro. Para ello el reclamante debe utilizar o bien el Formulario específico, que se puede descargar de la web u obtener físicamente en Decanato o en Secretaría de Alumnos. En el Formulario deben constar todos los datos del reclamante, pues la Comisión de Calidad no recibe instancias anónimas, ya que considera que pueden ser lesivas para los derechos de los miembros de la comunidad académica afectados y, a la vez, un estímulo de la potencial impunidad del reclamante. Una vez recibidas y analizadas sus características para ver si deben ser derivadas a otro órgano competente (Departamentos, Coordinadores de Grado, Secretaría de Alumnos, etc.), son asumidas y tramitadas a la Comisión de Calidad para su estudio y resolución, contactando con las partes afectadas en caso de conflicto, que tras ser escuchadas recibirán, cada una, un Informe emitido por la Comisión en el que se recogen las recomendaciones, indicaciones o amonestaciones pertinentes según los casos.

Debe destacarse e insistirse en que el buzón electrónico de sugerencias, quejas y reclamaciones viene recibiendo, cada vez más, innumerables solicitudes, de las cuales, más de una tercera parte no guardan relación alguna con temas de calidad, refiriéndose en su mayoría a quejas relacionadas con asignaturas optativas u horarios no deseados, con la revisión de calificaciones o con cuestiones puramente administrativas de Secretaria de Alumnos, incluso con la frecuencia horaria de los autobuses, es decir, con órganos que nada tienen que ver con la Comisión de Calidad. No obstante y a pesar del tiempo y el esfuerzo que supone filtrar las sugerencias, quejas y reclamaciones al órgano correspondiente, el buzón electrónico tiene la ventaja de recoger de modo sencillo y accesible todas las instancias de los usuarios, quienes deberán, en el caso de que su petición no sea de competencia directa de la Comisión de Calidad, dirigirse a la instancia competente pero enviando copia de su reclamación a la Comisión, para que ésta se encuentre al tanto del conjunto de instancias presentadas, es decir, del total de quejas, sugerencias y reclamaciones habidas durante el curso en el Centro.