

SUBCRITERIO 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.

La Comisión General de Calidad es una Comisión Delegada de la Junta de Facultad y estará compuesta por los/las siguientes integrantes:

- a) El/la Decano/a, que la presidirá, o persona en quien delegue de entre los/las Vicedecanos/as a quienes corresponda el área de seguimiento de la calidad.
- b) El/la o los/las Vicedecanos/as responsable/s de los Grados, Másteres y Programas de Doctorado, que actuará/n como Vicepresidente/s o Vicepresidenta/s.
- c) El/la Vicedecano/a de Estudiantes.
- d) Cinco representantes del PDI, uno de ellos necesariamente con vinculación no permanente, de los cuales, dos serán profesores/as de Grados diferentes, dos de Másteres diferentes y uno de Programas de Doctorado, que a su vez formarán parte de las respectivas Subcomisiones de Calidad de Grado y Posgrado.
- e) Un/a representante del Personal de Administración y Servicios.
- f) Cuatro representantes de los/las estudiantes, de los cuales, dos serán de Grado y dos de Posgrado.
- g) Un/a delegado/a de la Junta de Facultad, designado/a por la misma de entre sus integrantes, que guarde relación con los temas de evaluación de la calidad.
- h) Un/a agente externo a la UCM con experiencia en temas de calidad, propuesto por la propia Comisión.

En concreto, la actual composición de la Comisión en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la UCM es la siguiente:

Miembros Natos	Sectores PDI (5)	Sector PAS (1)	Sector Estudiantes (4)
Presidente: Heriberto Cairo (Decano) Delegada del Decano para la Calidad de la Docencia: Cristina Pérez Sánchez	Paloma González del Miño (Grado RR.II.) Raúl Aguilera Aguilera (Grado CC. Políticas) Luis Cortés Alcalá (Doctorado) Rosa M ^a de la Fuente Fernández (Máster) Manuel Espinel (Máster)	Francisco Javier Martínez Minaya	Samuel Daza Cáceres Inas El Desouki David Hernández Martínez Alba María de la Madriz Prieto (Renovados en Septiembre de 2016)

<p>Vicepresidentes: Vicedecana de Estudios de Grado y Planificación Docente: Benita Beneitez Romero Vicedecana de Estudios de Máster y Prácticas Externas: Concepción Anguita Olmedo Vicedecano de Estudios de Doctorado e Investigación: Millán Arroyo Menéndez Vicedecano de Estudiantes y Participación: Fernando Harto de Vera Delegado de Junta de Facultad relacionado con evaluación de la calidad (1): Secundino González Marrero Agente Externo a la UCM experto en calidad José Antonio Errejón Villaceros</p>			

Como se puede observar, a la composición Reglamentaria se ha añadido la figura de Delegada del Decano, creada en el año 2014, a fin de mejorar la coordinación entre los diferentes actores implicados en los procesos de evaluación, seguimiento y propuesta de acciones de mejora de los títulos, en cooperación permanente y prestando el apoyo necesario, por consiguiente, a los diferentes vicedecanatos implicados en dichos procesos así como trasladando a la Comisión General de Calidad para su tratamiento los asuntos derivados de las Comisiones de Coordinación de Grados y Másteres.

En este contexto, conviene precisar que una de las carencias detectadas en nuestro SGIC es que, debido a la naturaleza reglamentaria de la Comisión General de Calidad como Comisión Delegada de Junta, resulta muy complicado constituir Subcomisiones de Calidad de Grados y Másteres debido a la sobrecarga de puestos en Comisiones de los miembros de Junta. Esta cuestión está pendiente de estudio ya que para acometer la transformación necesaria es preciso realizar la consulta pertinente a Rectorado, así como modificar el reglamento de Régimen Interno de la Facultad. Es por este motivo que en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología las funciones de las Subcomisiones de calidad de Grado y Másteres vienen siendo ejercidas por las Comisiones de Coordinación respectivas.

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

Toda la información sobre el Sistema de Calidad se encuentra disponible en la web de la Facultad [<http://politicasysociologia.ucm.es/comision-calidad>]. El **Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad** fue aprobado por la Junta de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología el 7 de julio de 2011. Recoge las siguientes normas relativas a su funcionamiento y al sistema de toma de decisiones:

La Comisión General de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología se reunirá al menos dos veces en sesiones ordinarias: una al comienzo de curso y otra al final del curso. La Comisión de Calidad se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa del Presidente o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de veinticuatro horas y contendrá el orden del día de la reunión.

Los miembros de la Comisión General de Calidad deberán recibir la convocatoria, con el orden del día, con una antelación mínima de 48 horas, excepto en el supuesto de sesiones extraordinarias que será de 24 horas. Las comunicaciones a los miembros de la Comisión General

de Calidad se practicarán utilizando los medios telemáticos que la Universidad ponga a disposición de la comunidad universitaria. El miembro de la Comisión General de Calidad que carezca de medios o no quiera recibir la documentación por medios telemáticos lo comunicará al Secretario de la Comisión.

La Comisión General de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología quedará válidamente constituida a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos, en primera convocatoria cuando concurren, al menos, la mitad de sus miembros, el Presidente y el Secretario -o las personas que le sustituyan-, y en segunda convocatoria, media hora después, cuando concurren, como mínimo un tercio de sus miembros, el Presidente y el Secretario.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple, excepto los relativos a la aprobación del Reglamento de Funcionamiento y sus modificaciones, para los que se requerirá la mayoría absoluta de los miembros de la Comisión General de Calidad. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.

De cada sesión que celebre la Comisión General de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología se levantará acta por el Secretario, que especificará necesariamente los asistentes, el orden del día de la reunión, las circunstancias del lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de las deliberaciones, así como el contenido de los acuerdos adoptados. En el acta figurará el acuerdo o acuerdos adoptados. Asimismo, a solicitud de los respectivos miembros del Comisión General de Calidad, el voto contrario al acuerdo adoptado, su abstención y los motivos que la justifiquen o el sentido de su voto favorable. Cualquier miembro tiene derecho a solicitar la transcripción íntegra de su intervención o propuesta, siempre que aporte en el acto, o en el plazo que señale el Presidente, el texto que se corresponda fielmente con su intervención, haciéndose así constar en el acta o uniéndose copia a la misma.

Las actas se aprobarán en la misma o en la siguiente sesión, pudiendo no obstante emitir el Secretario certificación sobre los acuerdos específicos que se hayan adoptado, sin perjuicio de la ulterior aprobación del acta. En las certificaciones de acuerdos adoptados emitidas con anterioridad a la aprobación del acta se hará constar expresamente tal circunstancia.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Anualmente, la Comisión se reúne periódicamente durante el período lectivo, en el curso 2016-2017 como se puede observar en la siguiente tabla se reunió con una periodicidad similar a la de años anteriores salvando la excepción de 2016 de la que ya se habló en la Memoria correspondiente.

2017
<ul style="list-style-type: none">○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (04-07-2017)○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (10-05-2017)○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (24-02-2017)○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (04-02-2017)

2016
<ul style="list-style-type: none"> ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (14-11-2016) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (29-09-2016) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (30-06-2016) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (03-05-2016) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (26-04-2016) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (14-03-2016) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (10-02-2016) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (01-02-2016)
2015
<ul style="list-style-type: none"> ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (02-12-2015) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (09-04-2015) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (18-03-2015) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (16-01-2015)
2014
<ul style="list-style-type: none"> ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (17-12-2014) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (17-06-2014) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología)(04-04-2014) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (24-02-2014) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (13-01-2014)
2013
<ul style="list-style-type: none"> ○ Comisión de Calidad (Facultad CCpp y Sociología) (18-11-2013) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (28-06-2013) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología)(01-03-2013) ○
2012
<ul style="list-style-type: none"> ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (30-11-2012) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (21-09-2012) ○ Comisión de Calidad (25-01-2012)
2011
<ul style="list-style-type: none"> ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología)(11-10-2011) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología)(15-06-2011)

Entre el 1 de septiembre de 2016, fecha en que comienza el curso académico, y hasta diciembre de 2017, la Comisión de Calidad se ha reunido en seis ocasiones: el 29 de septiembre y el 14 de noviembre de 2016, los días 4 y 24 de febrero de 2017, y el 10 de mayo y el 14 de julio de ese mismo año.

En esas reuniones, durante el curso 2016-2017, se trataron principalmente las siguientes cuestiones:

- **Seguimiento reiterado de las propuestas y reivindicaciones de estudiantes** formuladas en el curso anterior relativas 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.

- **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 re-direccionar dichas Instancias al órgano competente. 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 Auto informes de Acreditación de los Másteres y Grados del Centro, remitidas a Junta de Facultad para su posterior aprobación.

- **Propuesta de criterios a considerar a la hora de fijar los horarios de TFG**

- **Propuesta de recomendaciones relativas a la realización de exámenes parciales y su problemática.**

A continuación, se aporta una tabla con los principales temas analizados y acuerdos adoptados

Comisión de Calidad del Centro

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
29-09-2016	Modificaciones del Master Universitario en Análisis Político para atender al plan de mejora exigido por la fundación Madri+d	Modificaciones necesarias respecto del criterio "organización y desarrollo". Concretamente: evitar la repetición de contenidos y necesidad de coordinar los contenidos. Se modifica la Memoria verificada con especial atención a los complementos formativos
14-11-2016	Aprobación del Modifica del Grado en Gestión y Administración Pública	Deficiencias organizativas y de coordinación de contenidos. Se modifica el Grado atendiendo especialmente a una ordenación más coherente de los contenidos y a otros criterios de evaluación
03-02-2017	Autoinformes de acreditación de Grados y Másteres	Aprobación de los autoinformes de acreditación de los Grados en <i>Antropología Social y Cultural</i> , en <i>Relaciones Internacionales</i> y en <i>Ciencias Políticas</i> ; y de los Másteres en <i>Sociología Aplicada: Problemas Sociales</i> y en <i>Política de Defensa y Seguridad Internacional</i>
24-02-2017	Memorias de seguimiento de Grados y Másteres	Aprobación de la Memorias de seguimiento de los Grados en <i>Gestión y Administración Pública</i> y en <i>Sociología</i> , y de los Másteres en <i>Análisis Sociocultural del Conocimiento</i> , en <i>Trabajo y</i>

		<i>Empleo, en Estudios Avanzados en Antropología Social y Cultural, en Gobierno y Administración, en Estudios Contemporáneos de América Latina, en Metodología de la Investigación, en Política Internacional: Estudios Sectoriales y de Área y en Análisis Político</i>
10-5-2017	Reclamación colectiva relativa a la asignatura "Teoría de las Relaciones Internacionales" de 2º curso del Doble Grado en Relaciones Internacionales-Sociología Otros asuntos relativos a los Grados	Se atienden las alegaciones de las partes implicadas y se redacta Informe conteniendo advertencias y recomendaciones. Se fijan horarios de tutoría para TFG y se advierte de la inconveniencia de realizar exámenes parciales fuera de las fechas oficiales
04-07-2017	Reclamación colectiva relativa a la asignatura "Actores Políticos y Sociales" impartida en el 2º cuatrimestre del Máster en "Análisis Político"	Se atienden las alegaciones de las partes implicadas y se redacta Informe conteniendo advertencias y recomendaciones

Por otra parte, la Comisión de Calidad es la encargada de gestionar el Buzón de Quejas y Reclamaciones de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. Y para tal fin aprobó el 18/11/2013 el **Procedimiento de actuación para la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones**, que está disponible en la página web de la Comisión de Calidad:

[<http://politicasysociologia.ucm.es/data/cont/docs/21-2016-02-01-Propuesta%20de%20Procedimiento%20de%20Actuaci%C3%B3n%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20Sugerencias.pdf>]

La Comisión de Calidad funciona desde el curso 2012-13 con un sistema de clasificación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones del que lleva registro físico y electrónico, este último a través de una Base de Datos. Ambos se encuentran centralizados en Decanato, por tratarse de información sensible sujeta en casos precisos a confidencialidad, si bien una vez concluido el tratamiento de cada instancia, la información puede ser consultada por los miembros del Centro. En este sentido, el sistema de quejas y reclamaciones es garantista, pero a la vez busca salvaguardar los derechos de reclamación y de queja de la comunidad universitaria en particular, y de la sociedad civil en general, en tanto la Universidad es una institución pública abierta a toda la ciudadanía.

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. Para ello el reclamante debe utilizar o bien el **Formulario específico**, que se puede descargar de la web [<https://docs.google.com/a/ucm.es/forms/d/e/1FAIpQLSfO32QddJOUtXDg3G81cvh5WIVZp-LJsefZo79 m k0mOLew/viewform>] 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, las instancias son llevadas para su tratamiento inicial a la Comisión de Calidad. Ésta analiza sus características para ver si las deriva a otras instancias competentes (Departamentos, Coordinadores de Grado, Secretaría de Alumnos, etc.) o las asume y tramita.

Para esto último, dispone de un protocolo que busca garantizar la escucha de las perspectivas de los concernidos en la reclamación. El informe, junto con la instancia y otros eventuales documentos relevantes (correos, informes del Departamento, etc.), es archivado en la Base de Datos electrónica y en el archivo físico.

Para mejor estudio y tratamiento de las instancias, el Sistema clasifica las mismas en varias categorías, las que se pueden ver en el cuadro general. También se clasifica el objeto de la instancia y el sujeto de la reclamación, así como el departamento concernido.

Por ejemplo, en el curso 2012-2013 el número de quejas fueron 25, y, ya en el curso 2016-2017 el número se ha reducido sustancialmente hasta únicamente quedar registradas 9. En relación a las quejas y reclamaciones de los Másteres se ha reducido a 3. En el último curso, se han concentrado las quejas relativas a problemas derivados de la falta de personal de servicios en los Servicios Comunes, especialmente en Secretaría. Durante el curso académico 2016-17, los temas principales que fueron analizados fueron mayoritariamente por tanto relativos al funcionamiento de los Grados. Aportamos como ejemplo, la tabla con datos clasificados del curso 2016-2017.

Instancias por Categorías	2016-2017						Total por Categorías
	Grado Ciencias Políticas	Grado Antropología	Doble Grado Derecho-CCPP	DobleGrado RRII-Sociología	Master Antropología	Máster Análisis Político	
Ordenación Académica (Profesorado)	3			1		1	5
Funcionamiento de las Instituciones ₁							
Organización y evaluación	1					1	2
Tribunales		1			1		2
Prácticas							0
Asistencia Profesores			1				1
Horarios							0
Total por Titulación	4	1	1	3	1	2	12

El **Informe anual de la Comisión**, una vez presentado en Junta de Facultad, se encuentra disponible en la Web de Calidad, disponible para todos los estudiantes, profesores y miembros de la Comisión. El Informe correspondiente al curso 2016-2017 no se encuentra actualmente disponible ya que aún no se ha discutido en Junta de Facultad.

Informe anual 2014-2015 de la Comisión General de Calidad
[http://politicasysociologia.ucm.es/data/cont/docs/21-2016-02-01-Informe%20anual%202014-2015%20de%20la%20Comisi%C3%B3n%20de%20Calidad.pdf]
Informe anual 2015-2016 de la Comisión General de Calidad
[http://politicasysociologia.ucm.es/data/cont/docs/21-2016-02-01-Informe%20anual%202014-2015%20de%20la%20Comisi%C3%B3n%20de%20Calidad.pdf]

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.