

**Memoria anual de la Comisión de Calidad
de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología**

UCM

-Curso 2018/19-

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 responsabilidad de garantizar la calidad interna del título recae en el/la Decano/a de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, quien preside la Comisión de Calidad, pudiendo delegar dicha función de presidencia y representación en el/la Vicedecano/a correspondiente al área de seguimiento de la calidad. Como máxima responsable de la calidad de las titulaciones se crea una Comisión General de Calidad aprobada por la Junta de Centro, dedicada a garantizar la calidad de las titulaciones y que funciona con un reglamento propio, aprobado por dicha Junta.

La Comisión General de Calidad está compuesta por los siguientes miembros:

- 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.

Durante el curso 2018/19, la Comisión General de Calidad se ha compuesto de los integrantes recogidos en la Tabla 1.1.:

Tabla 1: Comisión General de Calidad del curso 2018/19

NOMBRE	APELLIDOS	CATEGORÍA Y/O COLECTIVO
Inge	Schweiger Gallo	Vicedecana de Calidad y Prácticas Externas
Ernesto	Carrillo Barroso	Vicedecano de Estudios
Francisco Javier	Muñoz Soro	Vicedecano de Estudiantes y Participación
Leticia María	Ruiz Rodriguez	Vicedecano de Estudios de Doctorado e Investigación
M ^a Angeles	Cea D'Ancona	Vocal delegado de la Junta de Facultad para la Calidad
Montserrat	Cabello Muñoz	Agente externo a la UCM experto en calidad
Alberto	Sanz Gimeno	Representante PDI con vinculación permanente
Raúl	Aguilera Aguilera	Representante PDI con vinculación permanente
Concepción	Anguita Olmedo	Representante PDI con vinculación permanente
Reyes	Herrero López	Representante PDI con vinculación permanente
Ana	Yáñez Vega	Representante PDI con vinculación no permanente
César	Menéndez Menéndez	Representante PAS
Mariola	Gutiérrez Sáenz	Representante Estudiantes
Paula	Martín Peláez	Representante Estudiantes
Laura	Laguna Elena	Representante Estudiantes

Pablo	González Jiménez	Representante Estudiantes
-------	------------------	---------------------------

Fuente: Vicedecanato de Calidad y Prácticas Externas

Los/las coordinadores/as de Grado o Máster asisten a las reuniones de la Comisión de Calidad, así como a sus Subcomisiones, a título consultivo, con voz y sin voto.

Esta composición de la Comisión de Calidad se incorporó al Reglamento del Centro (aprobado por la Junta de Facultad del día 20/12/2010) y al propio Reglamento de Funcionamiento de la Comisión (aprobado por Junta el 7/7/2011). La información sobre la Comisión de Calidad del Centro se encuentra recogida en la página web de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología bajo el siguiente enlace: (<http://politicasysociologia.ucm.es/comision-calidad>).

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 las Comisiones de los miembros de Junta. Si bien en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología las funciones de las Subcomisiones de Calidad de Grados y Másteres vienen siendo ejercidas hasta el momento por las Comisiones de Coordinación respectivas, en la actualidad se están analizando las posibles vías para armonizar dichas Subcomisiones con la Comisión General.

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

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 distintos artículos relativos a su funcionamiento y al sistema de toma de decisiones (Artículos 11, 12, 14, 16, 18 y 1), que se extractan a continuación:

La Comisión General de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología se reunirá al menos tres veces en sesiones ordinarias: una en septiembre/octubre, en el comienzo del curso, otra en febrero, a mitad de curso, y la última en junio al concluir el periodo de Docencia presencial. 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. La convocatoria, junto al orden del día y la documentación correspondiente, se realizará por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción. Siempre que los medios disponibles lo permitan, la convocatoria y la restante documentación serán remitidos por medios electrónicos, quedando los originales depositados en la secretaría respectiva a disposición de los miembros.

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. 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.

Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión General de Calidad tendrán los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente. Una vez aprobada una determinada propuesta por parte de la Comisión General de Calidad se someterá a la Junta de Facultad para su aprobación final y vinculante. Las decisiones serán puestas en marcha por la Comisión General de la Calidad en colaboración con el Decanato, que informará en las siguientes reuniones sobre el grado de avance o grado de cumplimiento de las mismas. La tipología de efectos dependerá del tipo de decisión adoptada.

La Comisión General de Calidad ejerce las siguientes funciones:

- Realizar el diseño y seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Políticas y Sociología y con la política de calidad de la UCM.
- Elaborar un informe anual sobre la Calidad de las Titulaciones, con especial atención a los sistemas de seguimiento, evaluación y mejora de la calidad docente.
- Realizar propuestas de revisión y de mejora de las titulaciones, y hacer un seguimiento de dichas propuestas.
- Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Elaboración anual de una Memoria de las actuaciones desarrolladas por la Comisión.
- Elaboración anual de un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la Titulación, así como un plan de mejoras de la misma que remitirá para su aprobación a la Junta de Centro.
- Elaboración de informes de seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro.
- Adopción de las decisiones y, en su caso, resoluciones en relación de las reclamaciones y sugerencias presentadas.
- Adopción de la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad.
- Todas las restantes funciones recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado Sistema y que de forma expresa le sean atribuidas.

Cabe señalarse que la presencia del Vicedecano de Estudios; de la Vicedecana de Estudios de Doctorado e Investigación, y del Vicedecano de Estudiantes y Participación permite que la transmisión de la información entre los órganos académicos involucrados en el desarrollo operativo del título, pero también del funcionamiento de la Facultad en general, se produzca con fluidez, permitiendo de esta manera una transmisión rápida y ágil de los temas tratados en el seno de la

Comisión de Calidad a las Comisiones de Coordinación de Grados y/o de Másteres y, por ende, a los coordinadores de las respectivas titulaciones.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Durante el curso 2018/19, la Comisión de Calidad se ha reunido en siete ocasiones, abordando en dichas reuniones tanto los procedimientos relativos a las titulaciones (seguimiento externo ordinario y especial de las titulaciones, renovación de las acreditaciones, seguimiento interno), como al diseño del Sistema de Garantía Interno de Calidad.

Tabla 2.: Temas tratados por la Comisión General de Calidad durante el curso 2018/19

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
22/10/2018	1.- Informe sobre la planificación del curso 2018/19 2.- Informe sobre la gestión de la calidad en la Facultad de CC. Políticas y Sociología 3.- Tratamiento de las reclamaciones recibidas y decisiones a tomar 4.- Ruegos y preguntas.	- Información sobre as titulaciones que se someten a la renovación de la acreditación - Información sobre la sistematización de procedimientos que se está abordando desde el Vicedecanato, incluyendo las actuaciones en el caso de incumplimiento en el plazo de entrega de actas - Información sobre las quejas, reclamaciones y sugerencias individuales recibidas, así como de las colectivas y las medidas a tomar para su gestión
26/11/2018	1.- Aprobación de acta 2.- Informe sobre la gestión de la calidad en la Facultad de CC. Políticas y Sociología 3.- Tratamiento de las reclamaciones recibidas y decisiones a tomar 4.- Ruegos y preguntas	- Se aprueba el documento patrón de procedimientos - Se aprueba la propuesta de actuación para las solicitudes de cierre de actas y se plantean posibles soluciones a aquellos casos en los que las actas sigan sin estar calificadas - Información sobre las quejas, reclamaciones y sugerencias colectivas tratadas en la anterior reunión y las recibidas posteriormente, así como las medidas a tomar para su gestión
23/01/2019	1.- Informe de la Vicedecana de Calidad y Prácticas Externas 2.- Propuesta y aprobación de las Memorias de seguimiento de Grados y Másteres de la Facultad 3.- Ruegos y preguntas	- Se aprueban criterios para la homogeneización en la presentación de las memorias de seguimiento - Se aprueban las memorias presentadas

04/02/2019	1.- Propuesta y aprobación de la Memoria de seguimiento del Grado en Sociología de la Facultad y del Anexo del Doble Grado en Sociología y Relaciones Internacionales	- Se aprueba la memoria presentada
12/02/2019	1.- Aprobación de actas 2.- Informe de la Vicedecana de Calidad y Prácticas Externas 3.- Propuesta y aprobación de los autoinformes para la renovación de las acreditaciones de Másteres de la Facultad 4.- Propuesta y aprobación del procedimiento de inscripción en las prácticas curriculares 5.- Propuesta y aprobación de flujogramas 6.- Propuesta y aprobación de los dípticos informativos 7.- Ruegos y preguntas	- Se trata la concreción de las fortalezas y debilidades recogidas en las memorias y su correspondencia con los contenidos - Se aprueban los cuatro autoinformes para la renovación de las acreditaciones - Se aprueba el procedimiento de inscripción en las prácticas curriculares, así como los flujogramas sobre la preinscripción, asignación de prácticas y evaluación de prácticas, así como los dípticos informativos sobre prácticas curriculares profesorado y proyectos de investigación presentados
13/05/2019	1.- Aprobación de actas y propuesta de modificación 2.- Informe de la Vicedecana 3.- Tratamiento de las reclamaciones recibidas 4.- Ruegos y preguntas	- Se informa sobre el seguimiento externo de dos de las titulaciones - Se reflexiona sobre el incremento de las quejas, sugerencias y reclamaciones con respecto a cursos pasados - Se reflexiona sobre la gestión y mejora de los procedimientos para corregir dicha actividad - Se destaca la necesidad de elaborar un protocolo claro ara el proceso de reclamación y los pasos a dar en el tratamiento - Se señala la necesidad de una notificación y tratamiento previo y el refuerzo de información sobre los canales directos existentes - Se propone la actualización del sistema de quejas - Información sobre las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas, así como de su tratamiento y las medidas a tomar

<p>10/06/2019</p>	<p>1.- Aprobación de acta 2.-Informe de la Vicedecana de Calidad y prácticas Externas 3.-Propuesta y aprobación de los autoinformes para el seguimiento ordinario de Másteres de la Facultad 4.- Ruegos y preguntas</p>	<p>- Se aprueban los autoinformes para el seguimiento ordinario de los dos Másteres</p> <p>Se aprueba el acta de la sesión anterior de la Comisión de Calidad</p> <p>Se informa del díptico que se ha publicado sobre sugerencias, quejas y reclamaciones. Se notifica que se volverá a pasar para recoger más aportaciones sobre el mismo.</p> <p>Se informa sobre el sistema de seguimiento y de las reformas que parece que se van a introducir para toda la universidad.</p> <p>Se comentan algunos aspectos relacionados con los informes de verificación del Máster en Teoría Política y el Máster en Igualdad de Género, aclarando algunas dudas sobre los mismos, en particular sobre la propuesta del plan de mejora que se ha introducido en uno de ellos y de la mejor manera de presentar este apartado.</p> <p>Se hace una reflexión sobre la valoración con la letra "A" en el apartado de recursos materiales que hacen ambos informes. Se pide que se reconsidere, ya que puede tratarse de una valoración muy elevada y, quizás, sea más apropiado poner una "B", ya que siempre hay mejoras que pueden incluirse con relación a los recursos.</p> <p>Se hace una propuesta para que los másteres comprueben los recursos de los que disponen en la biblioteca de la facultad y la medida en que estos se adecúan con las necesidades de la docencia.</p> <p>Por último, se aprueban los informes de verificación de los másteres presentados en esta convocatoria, con lo que se da por finalizada la reunión.</p>
-------------------	---	--

Fuente: Vicedecanato de Calidad y Prácticas Externas

2. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

2.1. Presentación formal de sugerencias, quejas y reclamaciones

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 se 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.

2.2. Protocolo de actuación y actores implicados

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. Para ello, el reclamante recurrirá preferentemente al buzón electrónico de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones. 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 para mejor estudio y tratamiento de las instancias, se clasifica las mismas en varias categorías, incluyendo el objeto de la instancia y el sujeto de la reclamación, así como el departamento concernido. Debido a que no todas las reclamaciones, quejas y sugerencias que se reciben en la Comisión de Calidad pueden ni deben ser tratadas por ésta, se procedió en múltiples ocasiones a re-direccionar dichas instancias al órgano competente (Departamentos, Coordinadores de titulación, Secretaría de Alumnos, etc). No obstante, dada la necesidad de la Comisión de Calidad de conocer todas las quejas y reclamaciones, se estableció que las quejas y reclamaciones que van a otros órganos deben ser enviadas con copia a la Comisión de Calidad mediante 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 de cara a la mejora de la calidad de las titulaciones.

Durante el curso 2018/19 se gestionaron un total de 89 quejas, reclamaciones y sugerencias, siendo éstas presentadas a través del Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones (62 instancias) mediante registro (22 instancias) o bien derivadas mediante correo electrónico (4 instancias) u otros medios (1 instancia). Dichas quejas, reclamaciones y sugerencias han sido clasificadas en categorías, tal y como refleja la tabla 3.1. Debido a que algunas quejas, reclamaciones o sugerencias hacían referencia a varias cuestiones, se han tratado como cuestiones diferenciadas, dando lugar a un número de quejas, sugerencias y reclamaciones mayor a las 89 registradas.

Informe anual de la Comisión de Calidad. Curso 2018/19

Tabla 3: Quejas y sugerencias tratadas por la Comisión General de Calidad durante el curso 2018/19

Categorías	Estudiantes													PDI	PAS	Total por categorías
	G. Relaciones Internacionales	G. Sociología	GAP	G. Antropología	G. Ciencias Políticas	Lic. Ciencias Políticas	Doble Grado Sociología-Relaciones Internacionales	Doble Grado en Derecho-Ciencias Políticas	M. Metodología	M. Antropología	M. Género	M. Política Internacional	No indica			
Ordenación Académica (Profesorado)	12	3	1	3	5		4	13			1		1	1		43
Funcionamiento de las Instituciones	6	3		1	6	1	2		5	3			4		1	31
Evaluación	4	5	4	1	3						1		5			25
Tribunales	1				1				2			1	1			6
Prácticas			1	1	1								2			5
Asistencia Profesores	1	2	3					1						1		8
Horarios		1	2					3								6
Convivencia		3			1		1	1		2				2		10
Total	24	17	11	6	17	1	7	18	7	5	2	1	13	4	1	134
Ajenos facultad																8

Fuente: Vicedecanato de Calidad y Prácticas Externas

Desde finales del curso 2018/19, el funcionamiento del Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones está siendo objeto de estudio en el seno de la Comisión de Calidad de cara a optimizar su funcionamiento y evitar retrasos en la gestión de las mismas.

Por último, cabe mencionarse que los informes anuales de la Comisión de Calidad se encuentran disponibles, una vez presentados en Junta de Facultad, en la página web de la Comisión de Calidad: <https://politicasysociologia.ucm.es/comision-calidad>.