

Memoria Anual de la Comisión de Calidad
Facultad de Ciencia Políticas y Sociología
Universidad Complutense de Madrid

Curso 2019/2020

1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA

1.1.- Estructura y composición de la Comisión de Calidad

La responsabilidad de garantizar la calidad de la Facultad depende de la Decana de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, quien preside la Comisión de Calidad, pudiendo delegar dicha función en el Vicedecanato de Calidad y Prácticas Externas.

La Comisión General de Calidad, aprobada por la Junta de Facultad, es la institución que tiene por fin garantizar la calidad de las titulaciones y que funciona con un reglamento propio, aprobado también en Junta. Esta compuesta por:

- a) El/la Decano/a, que la presidirá, o por delegación, el Vicedecanato responsable del área de calidad.
- b) Los Vicedecanatos responsables de los Grados, Másteres y Programas de Doctorado, que actuarán como vicepresidencias.
- c) El Vicedecanato de Estudiantes.
- d) Cinco representantes del PDI, de los cuales uno ha de tener vinculación no permanente, dos serán profesores/as de Grados diferentes, dos de Másteres diferentes y uno de Programas de Doctorado que, a su vez, forman parte de las respectivas Subcomisiones de Calidad de Grado y Posgrado.
- e) Un/a representante del PAS.
- f) Cuatro representantes de 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 temas de evaluación de calidad.
- h) Un/a agente externo a la UCM con experiencia en temas de calidad, propuesto por la propia Comisión.

Durante el Curso 2019/20, la Comisión General de Calidad ha estado compuesta por (ver Tabla 1):

Tabla 1: Comisión General de Calidad del Curso 2019/20

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 y 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 incluyó en el Reglamento del Centro (aprobado por Junta de Facultad el 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 en la página web de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, en:

[<http://politicasysociologia.ucm.es/comision-calidad>]

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

La Comisión de Calidad se rige por el Reglamento aprobado por la Junta de Facultad de Ciencias Políticas y Sociología el 7 de julio de 2011. Puede consultarse en:

[<https://politicasysociologia.ucm.es/data/cont/docs/21-2016-04-20-Reglamento%20de%20la%20Comisi%C3%B3n%20General%20de%20Calidad.pdf>]

La norma especifica cómo funciona la Comisión y cuál es su sistema de toma de decisiones, sintetizándose en los siguientes aspectos:

La Comisión General de Calidad se reúne al menos tres veces en sesiones ordinarias durante el curso: en septiembre/octubre, al comienzo del curso; en febrero, a mitad de curso; y en junio, al concluir el curso. La Comisión se reúne en sesiones extraordinarias ya sea por iniciativa de la presidencia, ya sea cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de sus 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 han de recibir la convocatoria con el orden del día, con una antelación mínima de 48 horas, excepto en el supuesto de sesiones extraordinarias que puede ser de 24 horas. Esta convocatoria, junto al orden del día y la documentación correspondiente, se realiza por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción. Siempre que los medios disponibles lo permitan, la convocatoria y

documentación se remiten por medios electrónicos, quedando los originales depositados en la secretaría respectiva, a disposición de los miembros.

La Comisión queda válidamente constituida a efectos de 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 adoptan por mayoría simple, excepto los relativos a la aprobación del Reglamento de Funcionamiento y sus modificaciones, para los que se requiere de mayoría absoluta de los miembros de la Comisión. De forma excepcional, los acuerdos pueden adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. La votación siempre es secreta cuando es referida a personas. Realizada una propuesta por el presidente, se considera aprobada por asentimiento si ningún miembro solicita la votación, ni presenta objeción ni oposición a la misma.

De cada sesión celebrada, el secretario de la Comisión levanta acta, en el que se especifican necesariamente los asistentes, el orden del día, 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 miembros de la Comisión, puede figurar el voto contrario a un 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 aprueban 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 hace constar expresamente tal circunstancia.

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

Las funciones de la Comisión General de Calidad son:

- Diseñar y dar seguimiento al Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Gestionar y coordinar dicho Sistema.
- Dar seguimiento y evaluar 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 mejora de las titulaciones, y hacer su seguimiento.
- Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Elaborar una memoria anual de las actuaciones desarrolladas por la Comisión.
- Elaborar un informe anual sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación, así como un plan de mejoras que se remite para su aprobación a la Junta de Facultad.
- Elaborar informes de seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta.
- Adoptar decisiones y, en su caso, resoluciones en relación de las reclamaciones y sugerencias presentadas.
- Adoptar propuestas 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.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas

Durante el curso 2019/20, la Comisión de Calidad se ha reunido en seis ocasiones, abordando 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 Interna de Calidad. De forma específica, la Comisión analizó y debatió los siguientes temas (ver Tabla 2):

Tabla 2.: Actividad de la Comisión General de Calidad durante el curso 2019/20

FECHA	TEMAS TRATADOS	PROBLEMAS ANALIZADOS, ACCIONES DE MEJORA, ACUERDOS ADOPTADOS
28/10/2019	1.-Aprobación, si procede, del acta de la reunión del 10 de junio de 2019 2.-Información de la Vicedecana de Calidad y Prácticas Externas 3.-Aprobación, si procede, de las memorias de seguimiento de los programas de doctorado correspondientes al curso 2017/18.	- Se aprueba el acta de la reunión de la Comisión de Calidad celebrada el 10 de junio de 2019. - Se informa de la situación de las memorias de seguimiento que estaban pendientes para el curso 2017- 2018 relativas al programa de Doctorado. Se informa de cómo afectan los cambios introducidos en el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones. - Se aprueba la memoria del doctorado en Ciencias Políticas y de la Administración.

	<p>4.- Aprobación, si procede, del autoinforme del Máster en Política de defensa y seguridad internacional</p> <p>5.- Ruegos y preguntas</p>	<p>- Se aprueba el autoinforme del Máster en Política de Defensa y Seguridad Internacional.</p> <p>- Se comenta la sobrecarga del servicio de Secretaría de Estudiantes y la necesidad de acometer alguna solución al respecto.</p>
11/11/2019	<p>1. Aprobación, si procede, del acta de la reunión del 28 de octubre de 2019.</p> <p>2. Aprobación, si procede, de las memorias de seguimiento de las titulaciones de Grados y Másteres correspondientes al curso 2018/19.</p> <p>3. Informe de la Vicedecana de Calidad y Prácticas Externas.</p> <p>4. Aprobación, si procede, del informe de Calidad correspondiente al curso 2018/19.</p> <p>5. Presentación del díptico informativo relativo a la planificación docente.</p> <p>6. Ruegos y preguntas.</p>	<p>- Se aprueba el acta de la sesión anterior.</p> <p>- Se da el visto bueno a todas las memorias de seguimiento, exceptuando las memorias del máster en Teoría Política, en Análisis Sociocultural y el máster Euromed, a las que se pide que hagan toda una serie de correcciones algo más extensas para poder llegar a una situación similar al resto en cuanto a los contenidos tratados.</p> <p>- Se informa de la situación de las memorias de seguimiento del doctorado tratadas en la sesión anterior.</p> <p>- Se da el visto bueno al documento sobre el Sistema Interno de Garantía de Calidad y al informe realizado sobre el mismo con relación al curso pasado.</p> <p>- Se presenta el díptico con información para el profesorado.</p>
21/01/2020	<p>Aprobación, si procede, del acta de la reunión del 11 de noviembre de 2019</p> <p>Informe de la Vicedecana de Calidad y Prácticas Externas</p> <p>Tratamiento de reclamaciones individuales correspondientes a los expedientes 019/1920, 024b1920, 045/1920 y 051/1920</p> <p>Ruegos y Preguntas.</p>	<p>- Se aprueba el acta de la sesión anterior.</p>
2/03/2020	<p>1. Aprobación, si procede, del acta de la Comisión celebrada el 21 de enero de 2020.</p>	<p>-Se aprueba el acta de la sesión anterior.</p> <p>-Se comentan los informes de evaluación de los tres títulos de máster que tienen que pasar la evaluación en este curso</p>

	<p>2. Propuesta y aprobación, si procede, de los autoinformes para la renovación de las acreditaciones de Másteres de la Facultad.</p> <p>3. Informe de la Vicedecana de Calidad y Prácticas Externas.</p> <p>4. Tratamiento de reclamación correspondiente al expediente 054/1920</p> <p>5. Ruegos y preguntas.</p>	<p>académico. La vicedecana informa de las facilidades dadas para que los coordinadores puedan acceder a los datos y tener la información disponible para la realización de las memorias.</p>
20/04/2020	<p>1. Aprobación, si procede, del acta de la Comisión celebrada el 2 de marzo de 2020</p> <p>2. Informe de la Vicedecana.</p> <p>3. Aprobación, si procede, de las memorias de seguimiento de los programas de doctorado correspondientes al curso 2018/19.</p> <p>4. Ruegos y preguntas</p>	<p>- Se recuerda que hay tres titulaciones que se sometían a acreditación en este curso y que por razones del confinamiento se aplazaban a otra fecha.</p>
1/06/2020	<p>1. Aprobación, si procede, del acta de la reunión del 20 de abril.</p> <p>2. Presentación de dísticos informativos,</p> <p>3. Informe de la Vicedecana. 4. Ruegos y preguntas.</p>	<p>- Se aprueba el acta de la reunión de la Comisión de Calidad celebrada el 20 de abril de 2020.</p> <p>- La Vicedecana presenta sendos dísticos informativos relativos a las comisiones de selección del profesorado y explica la necesidad de pertinencia de su diseño, ubicándolos dentro de su diseño de gestión de calidad.</p>

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 Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. El procedimiento de actuación, aprobado por dicha Comisión el 18/11/2013, está disponible en el siguiente enlace web:

[<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>]

Se trata de un sistema de clasificación del que se lleva registro físico y electrónico. Al tratarse de información sensible sujeta en casos precisos a confidencialidad, se encuentra centralizado en Decanato. 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 protocolo de actuación es el siguiente: cualquier miembro del Centro -o incluso no perteneciente a él de forma directa- puede presentar una instancia de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones. Para ello, ha de enviar la instancia al Buzón electrónico de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, o bien -según los casos- por Registro, remitiendo siempre copia al Buzón. En el Formulario online han de constar todos los datos de la persona que inicia la instancia, ya que la Comisión de Calidad no recibe instancias anónimas, al considerarse que pueden ser lesivas para los derechos de los miembros de la comunidad académica afectados y, a la vez, un estímulo de potencial impunidad de quien inicia la instancia.

Una vez recibida la instancia, y para mejor estudio y tratamiento, 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 2019/20 se gestionaron en la Facultad de Ciencia Políticas y Sociología un total de 119 quejas, reclamaciones y sugerencias, de las cuales 116 fueron presentadas por estudiantes, y 3 por PDI. De estas instancias, 39 correspondieron a quejas sobre el profesorado; 11 a quejas sobre la calificación obtenida; 18 a quejas sobre el funcionamiento de alguna titulación, 4 a quejas sobre el funcionamiento administrativo de la Facultad; 40 a quejas sobre las instalaciones o recursos de la Facultad; y 4, a otros aspectos (sugerencias). La totalidad de los datos desagregados pueden consultarse en el Cuadro Resumen que se incluye a continuación:

MEMORIA ANUAL COMISIÓN DE CALIDAD, CURSO 2019/2020

Titulación	Categoría	Estudiante	PDI	PAS	Total
G. SOCIOLOGIA		43		2	45
	QUEJA PROFESORADO	29			29
	QUEJA CALIFICACIÓN	2			2
	QUEJA TITULACIÓN	6			6
	QUEJA ADMINISTRATIVA				
	QUEJA FACULTAD (INSTALACIONES/RECURSO)	6			6
	OTROS			2	2
G. POLITICAS		36			36
	QUEJA PROFESORADO	4			4
	QUEJA CALIFICACIÓN	4			4
	QUEJA TITULACIÓN				
	QUEJA ADMINISTRATIVA				
	QUEJA FACULTAD (INSTALACIONES/RECURSO)	28			28
	OTROS				
G. RRII		18			18
	QUEJA PROFESORADO	3			3
	QUEJA CALIFICACIÓN				
	QUEJA TITULACIÓN	10			10
	QUEJA ADMINISTRATIVA	3			3
	QUEJA FACULTAD (INSTALACIONES/RECURSO)	2			2
	OTROS				
G. GAP				1	1
	QUEJA PROFESORADO				
	QUEJA CALIFICACIÓN				
	QUEJA TITULACIÓN				
	QUEJA ADMINISTRATIVA				
	QUEJA FACULTAD (INSTALACIONES/RECURSO)				
	OTROS			1	
G. ANTROPOLOGIA		3			3
	QUEJA PROFESORADO	2			2
	QUEJA CALIFICACIÓN				
	QUEJA TITULACIÓN				
	QUEJA ADMINISTRATIVA				
	QUEJA FACULTAD (INSTALACIONES/RECURSO)				
	OTROS	1			1
DG SOC-RRII		3			3
	QUEJA PROFESORADO				
	QUEJA CALIFICACIÓN				
	QUEJA TITULACIÓN	2			2
	QUEJA ADMINISTRATIVA				
	QUEJA FACULTAD (INSTALACIONES/RECURSO)	1			1
	OTROS				
DG DCHO-CCPP		7			7
	QUEJA PROFESORADO	1			1
	QUEJA CALIFICACIÓN	1			1
	QUEJA TITULACIÓN				
	QUEJA ADMINISTRATIVA				
	QUEJA FACULTAD (INSTALACIONES/RECURSO)	3			3
	OTROS	2			2
DG CCPP-FILO		2			2
	QUEJA PROFESORADO				
	QUEJA CALIFICACIÓN	1			1
	QUEJA TITULACIÓN				
	QUEJA ADMINISTRATIVA				
	QUEJA FACULTAD (INSTALACIONES/RECURSO)				
	OTROS	1			1
M. ANALISIS SOCIO-CULTURAL		1			1
	QUEJA PROFESORADO				
	QUEJA CALIFICACIÓN	1			1
	QUEJA TITULACIÓN				
	QUEJA ADMINISTRATIVA				
	QUEJA FACULTAD (INSTALACIONES/RECURSO)				
	OTROS				
M. ANALISIS POLITICO		1			1
	QUEJA PROFESORADO				
	QUEJA CALIFICACIÓN				
	QUEJA TITULACIÓN				
	QUEJA ADMINISTRATIVA	1			1
	QUEJA FACULTAD (INSTALACIONES/RECURSO)				
	OTROS				
M. GOBIERNO Y ADM		2			2
	QUEJA PROFESORADO				
	QUEJA CALIFICACIÓN	2			2
	QUEJA TITULACIÓN				
	QUEJA ADMINISTRATIVA				
	QUEJA FACULTAD (INSTALACIONES/RECURSO)				
	OTROS				
TOTAL		116		3	119
	QUEJA PROFESORADO	39			39
	QUEJA CALIFICACIÓN	11			11
	QUEJA TITULACIÓN	18			18
	QUEJA ADMINISTRATIVA	4			4
	QUEJA FACULTAD (INSTALACIONES/RECURSO)	40			40
	OTROS	4		3	7