

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
GRADO EN RELACIONES INTERNACIONALES
Universidad Complutense de Madrid

9.1 Responsables del sistema de garantía de calidad del plan de estudios.

La responsabilidad de garantizar la calidad interna del Grado en Relaciones Internacionales 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 que funciona con un reglamento propio, aprobado por dicha Junta.

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

- a) El Decano, que la presidirá, o persona en quien delegue de entre los Vicedecanos a los que corresponda el área de seguimiento de la calidad.
- b) El/los Vicedecano/s responsable/s de los Grados y Másteres, que actuará/n como Vicepresidente/s.
- c) Cuatro representantes del PDI con vinculación permanente, de los cuales, dos serán profesores de Grados diferentes y dos de Másteres diferentes, que a su vez formarán parte de las respectivas Subcomisiones de Calidad de Grado y Máster.
- d) Un representante del resto de PDI.
- e) Un representante del Personal de Administración y Servicios.
- f) Cuatro representantes de los estudiantes, de los cuales, dos serán estudiantes de Grado y dos de Máster.
- g) Un delegado de la Junta de Facultad relacionado con los temas de evaluación de la calidad.
- h) Un agente externo a la UCM experto en temas de calidad, que actuará con voz y sin voto.

La Comisión General de Calidad constará a su vez de dos Subcomisiones que la asistirán con la siguiente composición:

Subcomisión de Calidad de los Grados:

- a) El Vicedecano encargado de los Grados, que será el responsable del funcionamiento de esta subcomisión.
- b) Un representante del PDI con vinculación permanente de cada uno de los Grados de la Facultad.
- c) Un representante del Personal de Administración y Servicios.
- d) Dos representantes de los estudiantes de los Grado.

Subcomisión de Calidad de los Másteres:

- a) El Vicedecano encargado de los Másteres, que será el responsable del funcionamiento de esta Comisión.
- b) Un representante del PDI con vinculación permanente de cada uno de los Másteres de la Facultad.
- c) Un representante del Personal de Administración y Servicios.
Dos representantes de los estudiantes de los Másteres.

La Comisión General de Calidad ejercerá 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, con la política de calidad de la UCM.
- Elaborar los Informes Anuales de Seguimiento de las Titulaciones impartidas en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- 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.
- 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.
- Informar, a petición de su Presidente/a, las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.
- Los coordinadores de Grado o Máster podrán asistir a título consultivo, con voz y sin voto, a las reuniones de la Comisión General de Calidad, así como a sus Subcomisiones.

3.- En lo que respecta al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión General de Calidad:

- La Comisión General de Calidad, recabando información de las Subcomisiones de Grados y Másteres, participará en el diseño de un reglamento de funcionamiento, que será aprobado por la Junta del Centro.
- La Comisión General de Calidad se reunirá al menos dos veces al año. Una al comienzo de curso y otra al final de curso.
- Las decisiones se tomarán por mayoría simple de los miembros presentes de la Comisión General de Calidad. En caso de empate, el presidente gozará de voto de calidad.
- Las decisiones serán puestas en marcha por la Comisión General de Calidad 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 elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de Centro y difundido tal y como se especifica en el punto 4.

9.2 Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.

9.2.1.- Calidad de la enseñanza

La Comisión General de Calidad a propuesta de la Subcomisión de Calidad correspondiente elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de cada titulación, recabando información de:

- La Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática
- El Servicio de Coordinación y Gestión Académica.
- La dirección del Centro donde esté ubicada la titulación.
- Los departamentos implicados en las enseñanzas.
- Y utilizando el resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información de la titulación que se reseñan en el apartado final.

En dicho informe se recogerá y analizará información sobre los siguientes aspectos:

- Difusión del programa formativo.
- Acceso e ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutorización.
- Coordinación del profesorado de la titulación.
- Orientación formativa a los/las estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales.
- Recursos e infraestructuras de la titulación.

- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación.
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, movilidad de estudiantes, estudiantes en prácticas y otros.

A partir de este informe, la Comisión General de Calidad, a través de la correspondiente Subcomisión, elaborará una propuesta de mejoras que remitirá para su aprobación a la Junta de Centro. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro será realizado por la Comisión General de Calidad, que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el último apartado.

9.2.2- Evaluación y calidad del profesorado

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la titulación son los procedimientos establecidos en el Programa Docencia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008.

Los informes se remitirán tanto a la Comisión General de Calidad, como a la Comisión de Calidad de Relaciones Internacionales y a los Departamentos afectados para la toma de decisiones y medidas sobre los aspectos reseñados.

Cada Titulación evaluará a su profesorado, al menos cada tres años. Los efectos y las consecuencias de la evaluación para el profesorado y la Titulación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el Programa Docencia.

9.2.3.- Satisfacción de los actores implicados en la titulación

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos de la titulación y de los actores implicados en la misma (alumnado, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá mediante encuestas. Para la realización de estas encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

La Comisión General de Calidad del Centro se encargará de la aplicación de los cuestionarios y de su envío a la Oficina para la Calidad de la UCM para su procesamiento y análisis.

La Comisión General de Calidad actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención.

Procedimiento de actuación: reclamaciones:

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio

a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión General de Calidad. El escrito se presentará con libertad de forma en el registro de oficial de la UCM, si bien se publicarán en la página web del Centro impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar de la Comisión de Calidad dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.

2. La Comisión General de Calidad no admitirá las reclamaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.
3. La Comisión General de Calidad efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, la Comisión de Calidad dispondrá de un registro propio, no integrado en el sistema general de registros de la Universidad Complutense.
4. La Comisión General de Calidad no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.
5. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión General de Calidad podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
6. Una vez concluidas sus actuaciones, la Comisión General de Calidad notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.
7. En todo caso la Comisión General de Calidad resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

Sugerencias:

Asimismo se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un Buzón de Sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión General de Calidad derivadas de reclamaciones y/o sugerencias no tienen la consideración de actos administrativos y no serán objeto de recurso alguno; tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión General de Calidad en sus informes y propuestas de revisión y de mejora del plan de estudios. Esta información se remitirá a la Junta del Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

9.2.4.- Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales de la titulación se miden en las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Grado. Además se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación y también la opinión del profesorado y del alumnado expresada en las encuestas de satisfacción. También se estimarán otras fuentes de información que puedan ser relevantes para la titulación.

Se elaborarán los siguientes indicadores:

- Tasa de eficiencia (relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico).
- Tasa de abandono (relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron finalizar la titulación el curso anterior y que no se han matriculado ni en ese curso ni en el anterior).
- Tasa de graduación (porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada).
- Tasa de rendimiento (% de créditos superados respecto a créditos matriculados).
- Tasa de éxito (% de créditos superados respecto a créditos presentados a examen).

La Comisión General de Calidad, así como la Comisión de Calidad del Grado de Relaciones Internacionales analizarán estos datos y emitirán anualmente propuestas de mejora a la Junta de Centro y a los Departamentos implicados en la docencia de la titulación.

9.3 Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.

El plan de estudios propuesto para el Grado en Relaciones Internacionales da la posibilidad a los alumnos/as de último año de realizar prácticas externas, siempre de carácter optativo, por un total de 18 créditos. Para la realización de estas prácticas se establece la existencia de un cupo, que vendrá determinado por los convenios vigentes, las plazas ofertadas y las plazas solicitadas por parte del alumnado. De esta manera, las prácticas son realizables solo por una parte del alumnado. La selección se hará de acuerdo con el orden de solicitud presentado por los/as estudiantes y de acuerdo con su expediente académico.

El plan de estudios del Grado en Relaciones Internacionales contempla la realización de prácticas externas optativas en organismos públicos nacionales o internacionales (entidades de la Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Ayuntamientos, entre otros) y/o privados, así como en empresas relacionadas con el área de conocimiento del Grado. La asignatura de prácticas, de 18 créditos ECTS, tiene como objetivo formativo profundizar en los conocimientos, capacidades y actitudes vinculando a los estudiantes a la realidad profesional, completando su formación teórica con la experiencia práctica y específicamente aplicar las habilidades, competencias y conocimientos adquiridos durante la titulación, vinculados a la entidad donde se realiza la práctica.

Como objetivos formativos específicos se señalan:

1. Aplicar las habilidades, competencias y conocimientos adquiridos durante la titulación, vinculados a la entidad donde se realiza la práctica.
2. Conocer de cerca el entorno laboral interno: relaciones con superiores y compañeros.
3. Conocer de cerca el entorno laboral externo: relaciones con otras entidades, clientes y público en general que soliciten los servicios profesionales.
4. Conocer de primera mano las demandas sociales de especialización de la titulación para canalizar la formación hacia el postgrado.

Para la realización de estas prácticas se establece la existencia de un cupo, que vendrá determinado por el número de plazas ofertadas por el centro en cada curso académico. Para la selección de estudiantes se contemplará el expediente académico y el número de créditos aprobados.

Una vez tramitados y firmados los oportunos convenios de prácticas académicas externas según el modelo único de la Universidad Complutense, se fijarán con las entidades colaboradoras los proyectos formativos que desarrollarán los estudiantes durante su período de prácticas, de acuerdo con el Real Decreto 1707/2011, de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.

El período de prácticas del Grado (18 ECTS x 25 horas) tiene una duración de unos cinco meses. La titulación cuenta con un Profesor/a Responsable de Prácticas, que se encarga de gestionar las ofertas de prácticas de las entidades colaboradoras y velar porque cada estudiante realice su práctica bajo el seguimiento de:

1. Un tutor/a académico, que pertenece al centro, encargado de realizar el seguimiento del estudiante a lo largo de la práctica, asesorarle en lo que sea preciso, resolver las eventualidades que pudieran surgir en la relación con la empresa, y realizar la evaluación de la práctica.
2. Un/a tutor/a interno de la empresa o institución participante que le orientará en el trabajo a realizar y supervisará su desempeño.

Para el seguimiento y evaluación de las prácticas externas se han diseñado una serie de instrumentos que permiten al tutor académico realizar el adecuado seguimiento del estudiante (en conjunción con el tutor interno de la empresa o institución) y proponer al Profesor/a Responsable de las prácticas externas una calificación final.

Los instrumentos son los siguientes:

1. Informes parciales que cumplimenta el estudiante durante el período de prácticas, donde deja constancia de las tareas que va desempeñando, el tiempo dedicado, las actividades formativas en las que participa, los posibles problemas o dificultades que va encontrando, los conocimientos nuevos que adquiere, etc.
2. Guía para el seguimiento telefónico, que sirve como referencia del tutor académico cuando se pone en contacto con el tutor interno.
3. Guía para la Memoria de prácticas del estudiante, que se entrega al final del período de prácticas al tutor/a académico. Dará cuenta de la experiencia profesional obtenida, en atención al proyecto formativo inicial y a los pormenores organizativos, las tareas realizadas, el desarrollo en el conocimiento de técnicas y los contenidos de los problemas en los que se haya estado implicado, así como la valoración del aprendizaje y las observaciones, conclusiones, sugerencias y propuestas que considere oportunas para la mejora continua del proceso.
4. Cuestionario de evaluación de las prácticas que debe cumplimentar el tutor interno al finalizar el período de prácticas. Se pretende que el tutor de la entidad colaboradora exprese y valore la adecuación práctica, las oportunidades de desarrollo de la experiencia, la implicación activa del

alumno/a, su interés, sus aportaciones, sus destrezas en la solución de problemas o situaciones, su preparación técnica para el caso, su potencial y hacia dónde sugiere orientar las futuras prácticas, y otras sugerencias que se consideren estratégicas.

5. Cuestionario de evaluación que cumplimenta el estudiante en el que se pretende valorar: a) el grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, b) el grado de satisfacción de los estudiantes que realizan las prácticas, c) el grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.

El Profesor/a Responsable de las Prácticas valorará y analizará toda la información recibida y emitirá propuestas de revisión y mejora, que remitirá a la Comisión General de Calidad y a la Junta del Centro para su aprobación y puesta en marcha con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de las prácticas externas.

Programas de Movilidad

En lo que respecta a los programas de movilidad se realizará un seguimiento y evaluación que permita la mejora continua mediante propuestas de mejora por parte de la Comisión General de Calidad y la correspondiente Comisión de la titulación.

Se recogerá información mediante los procedimientos que se detallan a continuación:

- Cuestionario individual del alumno/a sobre el programa.
- Cuestionario a los/las coordinadores/as o responsables de dichos programas.
- En caso que se estime necesario, entrevistas personales a los agentes implicados.

Asimismo se elaborará un informe de calidad del programa de movilidad que incluirá los siguientes apartados:

1. Afluencia de estudiantes foráneos y salida de estudiantes propios.
2. Modificaciones evolutivas en el flujo de estudiantes.
3. Número de acuerdos firmados y su evolución.
4. Cumplimiento e idoneidad de los acuerdos existentes.
5. Evaluación del grado de satisfacción de los/as estudiantes que participan en el programa de movilidad.
6. Seguimiento de las sugerencias de mejora y su posible implementación en el programa.

Esta información será analizada por las Comisiones de Calidad que la tomarán en consideración en sus propuestas de mejora.

9.4 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.

Dos años después de que salgan los/as primeros/as graduados/as en Relaciones Internacionales se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral de las diferentes titulaciones y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

Se recabará información de otros órganos como Colegios, Asociaciones Profesionales, etc., sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida.

La Comisión General de Calidad del centro, valorará toda esta información para hacer propuestas de mejora relativas a los planes formativos que remitirá a la Junta de Facultad para su aprobación y puesta en marcha.

9.5 Sistema de información. Criterios específicos en el caso de extinción del título. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del sistema de garantía interna de calidad

9.5.1.- Sistema de información

(Se corresponde con el punto 9.5 de la Plantilla de apoyo para la

Se creará un Sistema de Información que recogerá sistemáticamente todos los datos e información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación de calidad del título y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora.

La Comisión General de Calidad del centro recibirá ayuda técnica en todos los procesos de aseguramiento de la calidad de la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense, en especial para: la aplicación del programa Docencia, para la aplicación de las encuestas de satisfacción y para la medición de la inserción laboral. Por otra parte, la Vicegerencia de Gestión Académica proporcionará información de la base de datos que recoge la gestión de matrícula, de actas y otros, para la elaboración de los indicadores que se han señalado y la información relativa al alumnado.

El Sistema de Información de la Titulación incluye, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

1. Memoria anual del funcionamiento de la titulación en la que se incluirá, entre otras cosas, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
2. Propuestas de mejora de la Comisión General de Calidad del centro y de la Comisión de calidad del Grado de Relaciones Internacionales, realizando un seguimiento de las mismas.
3. Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docencia.

4. Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docente.
5. Reuniones de coordinación del profesorado por cursos académicos que se celebrarán como mínimo tres veces al año: septiembre/octubre, febrero y junio. Para coordinar, valorar, reflexionar e sugerir mejoras en el funcionamiento académico del título.
6. Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
7. La información recogida en el sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias anteriormente citado.
8. Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras, facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
9. Resultados de las encuestas de inserción laboral.

9.5.2 Criterios específicos en el caso de extinción de los planes de estudios conducentes a la obtención de títulos oficiales

(Se corresponde con el punto 9.5 de la Plantilla de apoyo para la

Serán motivos para la extinción del Grado en Relaciones Internacionales:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007) y el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.
- Si se considera que el título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza del título (RD 1393/2007 art. 28).
- A petición del Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, de forma razonada si la matrícula de nuevo ingreso fuera inferior a 10 durante tres años consecutivos o la tasa de inserción laboral fuera inferior al 20% durante cinco años. O bien a petición motivada y justificada del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.

La Oficina para la Calidad de la UCM se encargará de incorporar dichos criterios al Archivo documental del Título.

En caso de suspensión del Grado en Relaciones Internacionales debe quedar garantizado por parte del Centro responsable el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, y que contemplen entre otros los siguientes puntos:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- La implantación de acciones específicas de tutorías y de orientación para los estudiantes repetidores.
- Garantizar el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la UCM.

9.5.3. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad de las titulaciones entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional), y documentales, y propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

Adicionalmente el centro difundirá los resultados obtenidos en el tema de calidad dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Grado de Relaciones Internacionales mediante su difusión en la página Web, guías del estudiante, folletos de matriculación, y atendiendo a todas las peticiones de información, tanto internas dentro de la UCM como de cualquier agente social.