

**9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**  
**MASTER UNIVERSITARIO EN ESTUDIOS AVANZADOS EN**  
**COMUNICACIÓN POLÍTICA**  
**Universidad Complutense de Madrid**

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

La responsabilidad de garantizar la calidad interna de las titulaciones de máster recae en el/la Decano/a de la Facultad de Ciencias de la Información, quien preside la Comisión de Calidad del Centro.

La Comisión de Calidad del Centro aprobada por la Junta de Centro, estará específicamente dedicada a garantizar la calidad de las titulaciones, y funcionará con un reglamento específico, aprobado por dicha Junta. Además, se creará la Comisión de Calidad del Máster Universitario en Estudios Avanzados en Comunicación Política, estando representados en ambas comisiones todos los colectivos de la Comunidad Universitaria.

La composición de la Comisión de Calidad de Centro será la siguiente:

- Presidencia: Decano/a de la Facultad de Ciencias de la Información. Será el responsable unipersonal de garantizar la calidad interna de las titulaciones impartidas en el mismo
- Miembros:
  - Dos Vicedecanos
  - Un responsable de cada una de las titulaciones del Centro.
  - Dos representantes del alumnado.
  - Un/a representante del Personal Administrativo y de Servicios (miembro de la Junta de Facultad).

Asimismo, la Comisión de Calidad del Centro contará con la participación de un agente externo, experto en temas de calidad, designado por la misma Comisión de Calidad. Puede ser un experto designado por las Agencias Autonómicas o Estatales de Evaluación o un experto en evaluación de la calidad de otras universidades. La participación de este agente externo en la Comisión de Calidad del Centro estará regulada en el Reglamento interno de funcionamiento de la Comisión y su actuación se centrará en reuniones de toma de decisiones y propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad del Centro elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras del Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política que deberá ser aprobado por la Junta de Centro y

difundido en la página web del Máster (<http://www.ucm.es/info/socvi/POSGRADO/master.html>)

La composición de la Comisión de Calidad del Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política será la siguiente:

- El/la coordinador/a del Máster.
- Tres profesores/as del Máster.
- Un/a representante del Personal Administrativo y de Servicios.
- Dos representantes del alumnado
- Un/a agente externo/a, propuesto por la Comisión de Calidad del Centro correspondiente.

La Comisión de Calidad del Máster 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 9.6

La Comisión de Calidad del Centro, con relación al Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política tendrá como funciones:

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- 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).
- Gestionar el Subsistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del Centro donde se ubique la titulación y con la política de calidad de la UCM.

En estas funciones la Comisión de Calidad del Centro podrá delegar en las correspondientes Comisiones del Máster, que servirán como elemento constante de apoyo y referencia para el adecuado seguimiento y evaluación del Máster y, por tanto, para el desarrollo del sistema de calidad.

En lo que respecta al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad del Centro y de la Comisión de Calidad del Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política:

1. Se diseñará un reglamento de funcionamiento, que será aprobado por la Junta del Centro.
2. Se estima la realización de al menos tres reuniones ordinarias al año. 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. El Presidente podrá convocar reuniones de urgencia si lo considera conveniente.
3. Las decisiones se tomarán por mayoría simple de los miembros presentes. En caso de empate el Presidente contará con voto de calidad. Una vez aprobada una determinada propuesta se someterá a la Junta de Facultad para su aprobación final y vinculante.
4. Las decisiones serán puestas en marcha por la Comisión 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.

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

### **9.2.1. Evaluación y calidad del profesorado**

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado del Máster son los procedimientos establecidos en el Programa Docentia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008. Para más especificaciones véase la página Web del Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm>).

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

### **9.2.2. Calidad de la enseñanza**

La Comisión de Calidad del Centro elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de cada titulación, recabando información de:

- Las comisiones de Calidad para las distintas titulaciones.
- La Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática.
- El Servicio de Coordinación y Gestión Académica.
- La dirección de la Facultad de Ciencias de la Información.

- 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.

En base a este informe, la Comisión de Calidad del Centro elaborará propuestas de revisión y 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 de Calidad del Centro, que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el último apartado.

### **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 que serán remitidas a los distintos actores implicados en la titulación dentro del correspondiente curso académico, pudiendo asimismo realizarse a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos. 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 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.

### **Procedimiento de actuación: Reclamaciones**

Para el caso de solicitudes, reclamaciones o quejas se estructura el siguiente procedimiento:

1. Se considera parte interesada en la reclamación aquella persona vinculada directamente a la titulación en cualquiera de sus categorías: docente, alumnado o personal de administración y servicios.
2. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado/a mediante 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 queja, las consecuencias o efectos y la solicitud que se formula, dirigida al presidente de la Comisión de Calidad del Centro. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien en la Secretaría de Alumnos del Centro existirán impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar allí asesoramiento para cumplimentar dichos impresos o presentar sus propios escritos de reclamaciones. El escrito se pasará por el Registro oficial de la UCM.
3. El Presidente de la Comisión de Calidad del Centro enviará el correspondiente acuse de recibo a quién haya presentado el escrito, existiendo un plazo máximo de quince días para resolver su admisión o no a trámite, lo cual habrá de estar motivado.
4. El Presidente de la Comisión de Calidad no admitirá las quejas y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión y todas aquéllas 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.
5. Admitida la reclamación, el Presidente de la Comisión de Calidad del Centro promoverá las acciones oportunas para su resolución. Para ello dará cuenta del contenido sustancial del escrito de iniciación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido en un plazo de 15 días hábiles. En los casos de urgencia debidamente motivada se podrán reducir los plazos a la mitad. Por otra parte las sugerencias de mejora que no obliguen a resolución inmediata serán analizadas en la Comisión de Calidad del Centro de forma ordinaria para su estudio y puesta en marcha.
6. Una vez concluidas las actuaciones, se notificará su resolución a los interesados.
7. En todo caso la actuación se resolverá en un plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

## **Sugerencias**

Adicionalmente, existirá un buzón de sugerencias, cuyas propuestas serán tratadas de forma discrecional por el Presidente de la Comisión de Calidad del centro.

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 en los correspondientes informes y propuestas de mejora.

#### **9.2.4 Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje**

Los objetivos formativos globales y finales de la titulación se miden en el Trabajo Fin de Máster. 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.

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 se han matriculado el conjunto de estudiantes).
- 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 año académicos ni en el posterior).
- 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 de Calidad del Centro, así como la Comisión de Calidad del Máster analizarán estos datos y emitirán anualmente propuestas de mejora a la Junta de Centro y a la Dirección del Máster.

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

El Máster Universitario en Estudios Avanzados en Comunicación Política no prevé la realización de prácticas externas por su orientación científico-académica.

Los programas de movilidad serán objeto de un seguimiento y evaluación que permita la mejora continua mediante propuestas de mejora por parte de la comisión de Calidad del Centro. Para ello se utilizarán los siguientes indicadores:

- Porcentaje de participación en los programas de movilidad
- Grado de satisfacción de los estudiantes que se obtendrá por medio de encuestas a los mismos.

Se recogerá la información mediante informes individuales de los estudiantes, de la dirección del Máster, así como cualquier otro procedimiento que acuerde la Comisión de Calidad y la proporcionada por la Comisión de Movilidad del Centro. Estas informaciones serán analizadas y valoradas por la Comisión de Calidad del Centro, que remitirá a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad.

#### **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 egresados/as del Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política 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 los alumnos del Máster y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

Puesto que la formación ofrecida por el Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política es novedosa y específica, no hay estudios previos de inserción laboral que puedan servir como referencia. Con el fin de contar con información relevante y poder evaluar la adecuación de la formación recibida, cada curso académico la Comisión de Calidad contactará y solicitará a organizaciones empresariales y sociales la disponibilidad de informes sobre este tema: Colegio Profesional de Licenciados y Doctores en Ciencias Políticas y Sociología, Federación Española de Sociología, etc.

La Comisión de Calidad de la Titulación 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, con el objetivo

de lograr una mejora continua en la formación e inserción laboral de los alumnos.

A pesar de no disponer de estudios previos de inserción laboral que puedan servir de referencia, las expectativas con respecto a la futura incorporación al mercado de trabajo de los titulados/as son muy positivas. Es especialmente viable el acomodo de los egresados/as del Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política en los gabinetes de prensa y comunicación de organismos públicos (correspondientes a instituciones y organismos del gobierno central, comunidades autónomas y ayuntamientos), así como en los gabinetes de comunicación y prensa de partidos políticos, sindicatos y otras organizaciones sociales cuya actividad posea una dimensión política (ciertas ONG, etc.). Es necesario hacer notar el crecimiento sostenido del número de estos gabinetes a lo largo de los últimos años (tendencia que previsiblemente se mantendrá en el futuro). También es perfectamente factible la incorporación de los egresados del máster en institutos (públicos y privados) cuya actividad se concentre en la investigación de la opinión pública y/o se hallen especializados en la realización de estudios electorales y de intención de voto. No debemos olvidar tampoco, la posible incorporación en empresas y gabinetes especializados en la planificación y desarrollo de campañas electorales, así como en el asesoramiento directo a partidos y políticos en temas relacionados con la comunicación política.

### **9.5 Criterios específicos en el caso de extinción del título**

Serán motivos para la extinción del plan de estudios del Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007) y que 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 (RD1393/2007 art. 28).
- A petición del Centro, tras su aprobación en Junta de Facultad, si el número de alumnos matriculados en tres años consecutivos no es superior a diez. 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.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 10% durante cinco años, la Comisión de Calidad del Centro, tras analizar el interés



profesional del título, emitirá un informe proponiendo acciones de mejora del Máster o su extinción.

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

La suspensión del Plan de Estudios será aprobada por el Consejo de Gobierno y se desarrollará según lo establecido en el artículo 28 del Real Decreto 1393/2007.

En caso de suspensión del Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política, la Facultad garantizará el adecuado desarrollo teniendo en cuenta las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, y entre otros los siguientes puntos:

- Que no se admitirán matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- Se implantarán tutorías específicas y de orientación para los estudiantes repetidores.
- Se garantizará el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la UCM.

#### **9.6. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad**

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 de Calidad del Centro recibirá ayuda técnica en los procesos de aseguramiento de la calidad de la Oficina para la calidad de la Universidad Complutense, en especial para: la aplicación del programa Docentia, 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 sobre 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:

- Memoria anual del funcionamiento de la titulación en la que se incluirá, al menos, la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.

- Propuestas de mejora de la comisión de Calidad del Centro y su seguimiento.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docencia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Reuniones de coordinación, valoración y reflexión al final del año académico y programación anual. Estas reuniones se celebrarán al menos tres veces al año.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias atendido y gestionado por la Comisión de Calidad del Centro.
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras, facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del **Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política** 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. Por su parte, la Junta de Facultad también difundirá anualmente los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del Máster a través de su página web y otros documentos electrónicos que enviarán, al menos, a los departamentos implicados en la docencia, a los representantes del personal de administración y servicios, y a la delegación de estudiantes.

En todo caso la información mínima que se difundirá sobre los resultados de seguimiento del SGIC de la Titulación incluirá:

- Memoria de actuación
- Plan de mejoras
- Informe de seguimiento de la Calidad de la Enseñanza y del profesorado