VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
4311975	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Universidad participante	Centro
UCM	FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60		2010-11	-	-

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Renovación de Acreditación
			Informe 28/05/2021

CURSO 2020-21

OFICINA PARA LA CALIDAD

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: https://www.ucm.es/estudios/master-gobiernoyadministracionpublica

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER

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 Máster recae en la Decana de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, quien preside la Comisión de Calidad, pudiendo delegar dicha función de presidencia y representación en el Vicedecano 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) La Decana, que la presidirá, o persona en quien delegue de entre los Vicedecanos a quienes corresponda el área de seguimiento de la calidad.

b) Los Vicedecanos responsables de los Grados, Másteres y Programas de Doctorado, que actuarán como Vicepresidentes.

c) El Vicedecano de Estudiantes.

d) Cinco representantes del PDI, uno de ellos necesariamente con vinculación no permanente, de los cuales, dos serán profesores 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 representante del Personal de Administración y Servicios.

f) Cuatro representantes de los estudiantes, de los cuales, dos serán de Grado y dos de Posgrado.

g) Un delegado de la Junta de Facultad, designado por la misma de entre sus integrantes, que guarde relación con los temas de evaluación de la calidad.

h) Un agente externo a la UCM con experiencia en temas de calidad, propuesto por la propia Comisión.

Durante el curso 2020/21, 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 2020/21

NOMBRE	APELLIDOS	CATEGORÍA Y/O COLECTIVO
Jorge	Resina de la Fuente	Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas
Ernesto	Carrillo Barroso	Vicedecano de Estudios
Francisco Javier	Muñoz Soro	Vicedecano de Estudiantes y Participación
Leticia María	Ruiz Rodríguez	Vicedecana de Estudios de Doctorado e Investigación
Mª Ángeles	Cea D'Ancona	Vocal delegado de la Junta de Facultad para la Calidad
Miguel	García Mingo	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	Yánez Vega	Representante PDI con vinculación no permanente
César	Menéndez Menéndez	Representante PAS
Iru	Díaz García	Representante Estudiantes
Iván	Gallardo Esclápez	Representante Estudiantes
Mª Soledad	Planes Merino	Representante Estudiantes
Alejandro	Sierra Bárcena	Representante Estudiantes

Los coordinadores de Máster asisten a las reuniones de la Comisión de Calidad y a las 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 concurran, 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 concurran, 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 2020/21, la Comisión de Calidad se ha reunido en cuatro 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 Sistemas 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 2020/21

FECHA	TEMAS TRATADOS	PROBLEMAS ANALIZADOS, ACCIONES DE MEJORA, ACUERDOS ADOPTADOS
9/12/2020	1. Presentación e informe de actividades por parte del Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas. 2. Aprobación de la Memoria Anual de la Comisión de Calidad 2019-2020 3. Aprobación de las Memorias Anuales de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster 4. Estudio y valoración de Reclamaciones 5. Ruegos y preguntas	o Presentación del Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas tras su reciente nombramiento. o Se informa del proceso de renovación de la acreditación de 3 titulaciones de Másteres de la Facultad. o Aprobación de la Memoria Anual de la Comisión de Calidad del curso 2019-2020 para su publicación en la página web de la Facultad. o Aprobación de 9 de las 13 Memorias Anuales de Seguimiento, se acuerda dar traslado de los comentarios en forma de recomendaciones a lo/as coordinadores de titulación. o Estudio de dos reclamaciones: una contra un/a estudiante del Grado de GAP por comportamiento impropio contra dos docentes, se acuerda hablar con el estudiante y si no se consigue se trasladará a la inspección de servicios; la otra es una reclamación contra un profesor del Departamento de SA, se acuerda das traslado a directora del departamento y a gerencia.
23/2/2021	1. Lectura y aprobación del Acta de la reunión anterior. 2. Lectura y Aprobación de informes de	o Aprobación del Acta de la reunión anterior. o Aprobación por unanimidad de las cuatro Memorias que van a renovación de la acreditación.

	autoevaluación de los Másteres que van a renovación de la acreditación 3. Presentación de informes provisionales de seguimiento del curso 2019-2020 4. Estudio y valoración de Reclamaciones 5. Ruegos y preguntas	o Se comenta y valoran las evaluaciones de los Informes Anuales de Seguimiento de 14 titulaciones oficiales de la Facultad. o La Decana y el Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas informan a la Comisión que tendrán una reunión con el Vicerrector de Calidad para informarse sobre el diseño de calidad AUDIT para desarrollar una estructura de Calidad en la Facultad, a la vez que informarán de la necesidad de contar con más recursos administrativos por petición de los Coordinadores de Titulación. o Estudio de una reclamación contra una profesora del Departamento de Sociología Aplicada.
6/4/2021	1. Lectura y aprobación del Acta de la reunión anterior. 2. Lectura y aprobación de informes de autoevaluación de los 3 Programas de Doctorado que van a renovación de la acreditación. 3. Informe del Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas sobre la reunión mantenida con la Decana y el Vicerrector de Calidad. 4. Estudio y valoración de Reclamaciones 5. Ruegos y preguntas.	o Aprobación del Acta de la reunión anterior. o Aprobación por unanimidad de las tres memorias de los Programas de Doctorado que van a renovación de la acreditación. Se incide en los problemas provocados por la escasez de personal. o La Decana y el Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas exponen los principales contenidos de la reunión celebrada con el Vicerrector de Calidad el 24 de febrero de 2021, tales como la escasez de recursos administrativos, las dificultades de mantenimiento de las páginas web y la baja respuesta en las encuestas de satisfacción. o Se acuerda la creación de una Oficina de Calidad y el desarrollo del programa Audit para tener una certificación de Calidad por centro y no por titulaciones como hasta ahora, trabajando en coordinación con el equipo del Vicerrector de Calidad. Se empieza con la redacción del Manual de Calidad. o Estudio de varias reclamaciones colectivas contra profesores, reincidentes. Se estudia la posibilidad de llegar a una solución que proteja los derechos de todas las partes. Se decide establecer una Comisión de Mediación formada por 3 miembros para las reclamaciones grupales y reincidentes con contenido sensible.
1/7/2021	1. Lectura y aprobación del Acta de la reunión anterior. 2. Informe del Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas sobre procesos de renovación de la acreditación de titulaciones de la Facultad 3. Estudio y valoración de Reclamaciones 4. Ruegos y preguntas	o Aprobación del Acta de la reunión anterior. o El Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas informa sobre los procesos de renovación de la acreditación de 10 titulaciones de la Facultad celebrados durante el curso 2020/2021 o El Vicedecano de Calidad informa sobre la baja tasa de respuesta de todos los sectores en las Encuestas de Satisfacción. Se plantea una posible colaboración con la participación de los estudiantes, a través de un proyecto de innovación o de prácticas. o Se informan de los avances en el diseño del sistema de calidad AUDIT, con los primeros borradores del Manual de Calidad y de algunos procesos. o Se informa del aumento de reclamaciones de calificaciones a través del Buzón SQyR debido a la época de final del curso.

		o Se propone la intervención de la sección de Riesgos Laborales para los casos más problemáticos. o La Decana expresa su preocupación por la demora en la entrega de Actas. o Se decide trasladar por unanimidad a Inspección de Servicios el caso de un profesor del Dpto de SMT por repetidas quejas por incumplimiento de sus tareas docentes. o Jubilación de un representante del PAS en la Comisión de Calidad por lo que se insta a nombrar a otro representante paras futuras sesiones.

Tabla 3: Fortalezas y Debilidades del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

Fortalezas	Debilidades
El SGIC supone un sistema de garantías integral a nivel de Centro, que pone en relación a los distintos actores, mejora la coordinación entre ello/as, y fomenta la cultura de la calidad en la Facultad. El SGIC se ha reforzado durante el curso 2020/2021 con el desarrollo de una Oficina de Calidad en el Centro, con el objetivo de ser un soporte administrativo para las actividades relacionadas con la Calidad en la Facultad. La Comisión General de Calidad favorece el diálogo en la comunidad académica, al contar con representación de los distintos sectores, y dotar a todos ellos de voz y voto en la adopción de decisiones. El procedimiento de convocatoria de la Comisión General de Calidad, así como el sistema de votación, favorece su constitución y la toma de decisiones. La Comisión General de Calidad cuenta con dos Subcomisiones (Grado y Máster), cuyos miembros coinciden con las Comisiones de Coordinación, lo que, por un lado, favorece la descentralización en la toma de decisiones, y por otro, evita duplicidades.	La instauración de una cultura de la calidad en el Centro es un proceso que requiere tiempo, personal y recursos, medios que no siempre son suficientes. La escasez de personal administrativo y el exceso de tareas que ha de realizar el PDI provocan que, en este último caso, la calidad se perciba como una carga. La sucesión de mecanismos de evaluación (internos y de agencia externa) de la calidad provoca fatiga en la/os coordinadores de las titulaciones, quienes, sin apoyo administrativo, perciben dichas labores redundantes y excesivamente burocráticas. La falta de soporte técnico provoca la desactualización de las páginas web de las titulaciones, y conflictos con los coordinadores de las titulaciones, quienes demandan contar con apoyo para estas tareas. El modelo de encuestas de satisfacción de los distintos sectores se muestra ineficiente, con un bajo número de respuestas.

2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO

El Máster Universitario en Gobierno y Administración Pública cuenta desde la implantación del título con dos mecanismos de coordinación previstos en la memoria verificada. A saber:

a) Un mecanismo horizontal, que se articula a través de una Comisión de Coordinación interna que está compuesta por el coordinador y por los profesores que imparten docencia en la titulación o están implicados en las tutorías y evaluaciones de TFM. Tal como establece la Memoria verificada del Título, el coordinador ha contado con la ayuda de la Comisión de Coordinación interna del Máster, que le ha asesorado en las tareas de selección de estudiantes, asignación de tutores TFM, resolución de peticiones de reconocimiento de créditos, y coordinación entre profesores que imparten una misma asignatura, entre otras tareas de coordinación del plan de estudios (que se especifican en la relación de asuntos tratados en las reuniones o consultas electrónicas).

Por ejemplo, la actuación de la Comisión de Coordinación interna del Máster Universitario en Gobierno y Administración Pública se ha concretado en numerosas reuniones presenciales y a distancia, aunque ha sido igualmente clave la resolución ágil de asuntos de forma continuada durante todos los cursos.

Predomina un sistema de archivo digital de los procesos de convocatoria e intercambio de documentación, previo y posterior a las reuniones o consultas cursadas a Decanato y a la Comisión de Coordinación interna del Máster. Los principales asuntos abordados en el curso académico 2020/21 fueron:

1. Admisión (baremo en su caso) de candidatos preinscritos para el curso siguiente.
2. Planificación docente, calendario académico y organización horaria (con especial atención a fichas docentes, programas de asignaturas y especificación de control de asistencia)
3. Organización del acto de bienvenida a nuevos estudiantes
4. Resolución en primera instancia de peticiones de reconocimiento de créditos
5. Revisión de criterios e indicaciones sobre el Trabajo Fin de Máster (TFM)
6. Asignación de tutores de TFM y designación de miembros de la Comisión evaluadora de TFM.
7. Incorporación de sugerencias de profesores y alumnos sobre la marcha y mejora del máster.
8. Acciones relativas a la difusión del Máster y actualizaciones de la página web.

Muchas de estas tareas se han realizado en coordinación con las instancias del Centro y del Rectorado. Debe tenerse en cuenta que la Comisión de Coordinación está conformada por todos los profesores participantes en el Máster.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
23/09/2020	- Número y perfil de nuevos estudiantes del curso 2020/21	- Análisis del perfil de los nuevos estudiantes, procedencias y formación de origen

	- Balance de convocatorias de presentación de TFM de septiembre de 2020 - Criterios de dirección de TFM y de participación en las comisiones de evaluación - Presentación de informes de evaluación del máster -Recursos económicos a disposición del máster -Composición de tribunales de evaluación de TFM - Reuniones mantenidas entre el coordinador y los estudiantes sobre el desarrollo del curso	- Análisis de los resultados de las convocatorias de exposición de TFM del curso anterior - Recordatorio de la obligación de los profesores participantes en el máster de dirigir TFM y participar en los tribunales de evaluación de forma solidaria de acuerdo con Reglamento UCM. - Análisis de informe anual de seguimiento de Vicerrectorado, informes de resultados de encuestas de satisfacción y de empleabilidad, posición del máster en clasificaciones nacionales e internacionales - Adopción de criterios de distribución de los recursos - Criterios y designación de miembros de los tribunales - Análisis de temas de estudio en TFM por parte de estudiantes
30/09/2020	-Temas de estudio de TFM -Comentario de visita de panel de evaluadores del máster	- Adopción de criterios de asignación de tutores a estudiantes para desarrollo del TFM y establecimiento de calendario
07/10/2020	-Comunicación sobre recibimiento de nuevos estudiantes	- Se da cuenta del contenido de la reunión mantenida con los estudiantes sobre el desarrollo del curso
03/02/2021	-Planificación de curso 2021/22	- Asignación de horarios para el curso 2021/22
10/02/2021	-Planificación del segundo cuatrimestre -Información sobre asignación de recursos económicos al máster	- Directrices de organización a profesores del segundo cuatrimestre - Comunicación sobre criterios de gasto de los recursos económicos del máster
05/05/2021	-Preparación de cuestionarios y documentación para concurrir a la convocatoria del diario El Mundo	- Solicitud a profesorado de información sobre cursos y contestación a cuestionarios
29/06/2021	-Preparación convocatoria ordinaria de presentación de TFM	- Organización de tribunales y asignación de trabajos a tribunales
12/09/2021	-Preparación convocatoria extraordinaria de presentación de TFM	- Organización de tribunales y asignación de trabajos a tribunales

b) Como mecanismo de coordinación vertical, el Centro cuenta con una Comisión de Coordinación de Másteres de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología que tiene por finalidad asegurar la coordinación académica de los Grados que se imparten en el Centro. Su competencia principal es establecer los procedimientos de gestión, seguimiento y supervisión de las titulaciones, así como sugerir propuestas de mejora al órgano competente de la gestión de calidad del centro.

La Comisión está presidida por el Vicedecano de Estudios y se compone de los Coordinadores de todos los Másteres de la Facultad. Son además invitados permanentes: el Vicedecanato de

Calidad y Prácticas Externas, los profesores que dirigen las titulaciones y la responsable administrativa de la Oficina de Coordinación de Másteres. La composición de esta Comisión durante el Curso 2020/21 fue la siguiente (ver Tabla 3):

Tabla 4: Composición de la Comisión de Coordinación de Másteres (Curso 2020/21)

Invitados permanentes de la comisión / órgano		
Apellidos	Nombre	Correo
Campo García	María Esther del	delcampo@cps.ucm.es
Talavante Cerro	María Ángeles	masteres@cps.ucm.es
Miembros de la comisión / órgano		
Apellidos	Nombre	Correo
Anguita Olmedo	Concepción	canguita@ucm.es
Aparicio García	Marta Evelia	aparicio@psi.ucm.es
Betrisey Nadali	Débora	dbetrisey@cps.ucm.es
Bustos García de Castro	Rafael	rbustos@ucm.es
Cairo Carou	Heriberto	hcairoca@cps.ucm.es
Carrillo Barroso	Ernesto Javier	ecarrillo@cps.ucm.es
Espinel Vallejo	Manuel Eliecer	mespinel@cps.ucm.es
García Fernández	Cristina	cristinagarcia@cps.ucm.es
García Mingo	Elisa	elisgarc@ucm.es
López Calle	Pablo	plopezca@cps.ucm.es
Romero Bachiller	Carmen	c.romero@cps.ucm.es
Ruano de la Fuente	José Manuel	jmruanof@ucm.es
Sánchez de Dios	Manuel	msanchez@cps.ucm.es
Zamora Bonilla	Francisco Javier	jzamora@cps.ucm.es

Este órgano se ha reunido en una ocasión durante el curso académico 2020/2021. En dichas reuniones se abordaron y acordaron, entre otras, las cuestiones siguientes:

Tabla 5: Temas tratados por la Comisión de Coordinación de Másteres (Curso 2020/21)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
14/12/2020	1. Informe del Vicedecano de Estudios 2. Reconocimiento de créditos 3. Adaptación Máster Análisis Político 4. Ruego y preguntas	Se analizan y aprueban solicitudes de reconocimiento de créditos. Se aprueba adaptación relacionado a la impartición del Máster de Análisis Político.

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

	Primer curso posterior a la acreditación: 2019/20	Segundo curso posterior a la acreditación: 2020/21
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	78,57	Sin información
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	54,54	Sin información
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	83,33	Sin información

En el momento de la redacción de este informe (31 de octubre de 2021) no se dispone de la información correspondiente al curso 2020/21 que debería haber sido proporcionada por la Oficina de Calidad.

El Programa de evaluación Docentia ha tenido tradicionalmente tasas de solicitud de evaluación muy bajas por la conjunción de falta de incentivos claros para el profesorado y riesgo posible de resultados negativos. Actualmente, si bien el programa ya es obligatorio, no todos los profesores que se someten a evaluación en el programa Docentia eligen evaluar las asignaturas del máster.

En consecuencia, la tasa de participación en el programa es irregular a lo largo de los últimos años, puesto que oscila entre el 21% del curso 2014/15 y el 92,8% del curso 2018/19. En el último curso del que se dispone información, y siguiendo con la tendencia que arranca en el curso 2015/16, un porcentaje sustantivo del profesorado (78,57%) somete a evaluación las asignaturas que imparten en el máster, aunque finalmente, y en correspondencia con la irregularidad de la tasa de participación, la tasa de evaluación efectiva presenta también claros altibajos que oscilan entre el 5,3% del curso 2014/15 hasta el 60% del 2016/17, descendiendo de nuevo la tasa de evaluaciones en el curso 2017/18 al 21,43% y elevándose desde entonces significativamente hasta superar el 50% de todas las solicitudes de evaluación de tal forma que 11 de los 14 profesores del máster (54,54%) han logrado evaluar su asignatura del título.

A este respecto, resulta evidente que los estudiantes reciben un número excesivo de solicitudes para que respondan encuestas de satisfacción (las encuestas generales de satisfacción enviadas desde los servicios de Rectorado y las encuestas individuales de todo el profesorado que solicita su evaluación a través de Docentia), por lo que terminan confundiendo las encuestas y, al cabo, ignorándolas. Sería deseable por ello simplificar y unificar las encuestas en la medida en que sea posible para obtener mejores tasas de respuesta. Por último, un dato relativamente positivo es que cinco de los seis profesores evaluados en el curso 2019/10 (83,33%) obtuvieron resultados muy positivos (3 casos) o positivos (2 casos), lo que resulta consistente con las observaciones igualmente positivas de cursos anteriores.

Categoría profesional	Número	% sobre total	ECTS impartidos en total	% sobre total	Sexenios
Catedráticos	2	15,38	12	15,38	6
Titulares	1	7,69	6	7,69	3
Contratados doctores	3	23,07	18	23,07	4
Colaboradores	2	15,38	12	15,38	0
Asociados	5	38,46	30	38,46	0
TOTAL	13	100	78	100	13

La mayor parte del profesorado disponible es profesorado a tiempo completo (8 de 13), tiene amplia experiencia docente, imparte el 61,52% de los créditos del máster y suma 13 sexenios de investigación, lo que representa su solvencia investigadora. Además, del total de profesores del Máster, 11 de los 12 son Doctores. Todos estos factores garantizan claramente una adecuada preparación para la impartición del Máster Universitario en Gobierno y Administración Pública.

Por otra parte, el profesorado no funcionario asignado al máster- profesores contratados doctores, profesores asociados y profesores colaboradores- también tiene una amplia experiencia docente en las áreas académicas de interés del Máster. Sus líneas prioritarias de docencia e investigación se adaptan perfectamente a los objetivos del máster, específicamente en el ámbito del análisis de políticas y de las administraciones públicas desde campos de conocimientos diversos: la Ciencia Política, el Derecho, la Sociología y la Economía. Concretamente, las principales líneas de investigación del núcleo básico del profesorado son: teoría política y de la administración pública; metodología de la intervención y de la investigación aplicada al sector público; sistemas políticos y administrativos comparados; economía del sector público; diseño, implementación y evaluación de políticas y programas públicos; técnicas de gestión y dirección de organizaciones; y políticas de modernización del sector público.

En resumen, tanto por la dedicación como por la experiencia docente e investigadora, la adecuación del profesorado del Máster Universitario en Gobierno y Administración Pública está garantizada y ofrece una excelente combinación entre profesorado con vinculación a tiempo completo en la Universidad con profesionales externos de gran prestigio en sus áreas de especialización.

El Máster Universitario en Gobierno y Administración Pública es un título oficial, de manera que sus enseñanzas forman parte de la carga docente ordinaria de los profesores de la Facultad. Esto garantiza una dedicación completa del docente a la asignatura que imparte, no sólo por lo que atañe a la enseñanza teórica y práctica en el aula (vinculada a la adquisición de competencias por parte del estudiante) sino también en lo concerniente a la atención más individualizada del estudiante vía tutorías (presenciales y mediante los dispositivos virtuales de correo o campus virtual). Por otro lado, el número de docentes se considera adecuado, y se ve complementado por la disponibilidad también de profesorado de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología en tareas de tutoría de TFM u otras asesorías docentes, investigadoras o profesionales. Al ser el centro donde se ubica el Máster uno de los más importantes en el mapa universitario español en el campo de las ciencias sociales, los alumnos se benefician de la amplia oferta de actividades formativas complementarias (conferencias, seminarios, etc.), lo cual redunda en su capacitación, propia de alumnos de niveles universitarios superiores.

Junto a la mayoría de los profesores del Máster, que pertenecen al Departamento de Ciencia Política y de la Administración, área docente e investigadora epicentro de las materias del Máster, y de los profesores de los demás Departamentos implicados de la Facultad, participan esporádicamente otros profesores de Universidades europeas y americanas junto a expertos y profesionales del sector público. La participación de estos colaboradores se articula mediante la organización de un "Seminario Permanente de Asuntos Públicos" que proporciona formación complementaria extracurricular.

Por otro lado, el profesorado asociado está seleccionado por su experticia en el ámbito de las administraciones públicas fuera de la Universidad. Tanto los profesores permanentes como los no permanentes son expertos en las materias que imparten y destacan por su experiencia profesional, investigadora y docente en las materias del Máster. De todos ellos se proporciona información sobre sus currículum vitae, líneas de investigación y datos de contacto en el Seminario de coordinación del máster en campus virtual.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Profesorado con experiencia profesional, docente e investigadora contrastadas en el ámbito de estudio del máster	Pérdida progresiva de presencia durante los últimos años de profesores numerarios y de personal permanente, que son sustituidos por profesorado asociado.

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Facultad de Ciencias Políticas y Sociología cuenta con un procedimiento propio de Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, establecido y aprobado por la Comisión General de Calidad (18/11/2013)1.

Este procedimiento funciona de forma centralizada a través de un Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones (SQyR) que busca fomentar la vía electrónica mediante el formulario web: https://politicasysociologia.ucm.es/sqyr. Además, dependiendo de los casos, a las solicitudes presentadas a través de este formulario, ha de acompañarle necesariamente el original mediante registro.

De acuerdo a la naturaleza de la solicitud, la Comisión General de Calidad entiende del caso de forma directa o, en su defecto, a efectos informativos y de seguimiento, siendo otro órgano el que estudia y resuelve.

Debido a que este Sistema maneja información sensible, tanto las referencias a datos personales que se incluyan en las solicitudes, como la identidad de los solicitantes, están sujetos a criterios de confidencialidad.

4.2. 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 2020/21, la Facultad de Ciencia Políticas y Sociología gestionó un total de 114 solicitudes a través del Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, de las cuales corresponde al *Máster en Gobierno y Administración Pública* una sugerencia de un estudiante que solicitaba a gerencia la instalación de dispensadores hidroalcohólicos en los pasillos.

Fortalezas	Debilidades
El Sistema SQyR, a través del Formulario Web (Buzón), favorece que cualquier persona de la comunidad académica pueda hacer una solicitud de forma virtual, sin necesidad de acudir presencialmente al Centro. El Formulario Web se ha reformado durante el curso 2020/2021 siguiendo el modelo de la UCM, lo que facilita al usuario la presentación de solicitudes en la web. El Formulario Web favorece el registro de las solicitudes, con datos de entrada, información de contacto de la persona solicitante y exposición de motivos. El Sistema SQyR cuenta con un procedimiento de gestión basado en la coordinación de las solicitudes presentadas, que favorece que cada solicitud se derive al órgano competente según su contenido, favoreciendo así el estudio detallado de las mismas y un modelo descentralizado de adopción de decisiones. El Sistema SQyR ha mejorado el control del proceso, gracias a la constitución de una Oficina de Calidad en el Centro, lo que ha permitido hacer seguimiento de las solicitudes, con fechas de apertura y cierre de la incidencia.	La existencia, junto al Sistema SQyR, de otros mecanismos formales e informales de reclamación, dificulta el control del conjunto de quejas que se presentan en el Centro, así como su coordinación, provocando en ocasiones duplicidad de actuaciones o que las mismas solicitudes sean recibidas por distintas vías. La duplicidad de documentación provocada por la necesidad de presentar en determinados casos la solicitud también por registro complejiza la comprensión del proceso. En algunas ocasiones, se ha detectado falta de desarrollo en la motivación de las resoluciones por el órgano competente. En algunos casos, el órgano encargado de estudiar y resolver el caso no comunica a la Oficina de Calidad la resolución, dificultando así la coordinación. Algunas solicitudes no cumplen con los mínimos formales de acuerdo a la fórmula “expone” y “solicita”, lo que dificulta la comprensión de lo que se solicita. Para ciertos casos conflictivos, el Centro requeriría de la constitución de una comisión de mediación. Aunque durante el curso 2020/2021, se puso en marcha un sistema parecido, este debería contar con un procedimiento específico y apoyo especializado.

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	1º curso de seguimiento posterior al año de renovación de la acreditación 2019-2020	2º curso de seguimiento posterior al año de renovación de la acreditación 2020-2021
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	30	30
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	28	21
ICM-3 Porcentaje de cobertura	93,3	70
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	95,74	95,48
ICM-5 Tasa de abandono-del título	0	0
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	93,17	98,45
ICM-8 Tasa de graduación	85,71	100
IUCM-1 Tasa de éxito	100	100
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	876,6	886,67
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	95,74	95,48

RELACIÓN ENTRE EL NÚMERO DE PLAZAS DE NUEVO INGRESO OFERTADAS Y ALUMNOS MATRICULADOS (ICM1-3):

El número de plazas de nuevo ingreso ofertadas ha variado a lo largo de los años de implantación de los estudios. Así, aun cuando la memoria original del título preveía un número de 60 plazas, Rectorado autorizó reducir este número en años sucesivos desde las 50 del curso 2018/19 hasta las 30 del curso 2019-2020. Así, entre los cursos 2014/15y 2018/19 el porcentaje de cobertura se ha situado entre el 60 y el 71,7%, mientras que el año de referencia (2020/21) la tasa se eleva al 70%. La diferencia entre la oferta de plazas inicial y la matrícula final de alumnos se explica por el hecho de que en el mes de septiembre algunos candidatos admitidos terminan renunciando por razones diversas (no concesión de becas o licencias de trabajo en el último momento o por razones personales), lo que no deja tiempo de reacción para cubrir las plazas que quedan libres, especialmente para estudiantes latinoamericanos, que son la mayoría de los alumnos del título. Una posible solución a este problema podría ser la selección de un número mayor al de plazas ofertadas aun a riesgo de superar el número máximo de estudiantes por curso, lo que no permitiría controlar con precisión el número de estudiantes de nuevo ingreso. Desde luego, la mejor solución sería que Rectorado fijase de una vez por todas las convocatorias anuales de solicitud de acceso de forma que pudiese cubrirse la diferencia entre oferta y

demanda con tiempo suficiente. En los últimos años, Rectorado ha iniciado el proceso de inscripción entre los meses de enero y marzo, sin que termine de fijar una fecha de inicio clara. Esta forma de proceder no sólo desorienta a coordinadores y postulantes, sino que el comienzo tardío prolonga el segundo período de admisión hasta mediados del mes de julio en que suele terminar el período de reclamaciones, todo lo cual hace muy difícil el ajuste entre la oferta teórica y el número efectivos de estudiantes admitidos. En el mismo sentido, la eliminación del pago de plazo de reserva por parte de Rectorado dificulta conocer con exactitud quiénes de entre los admitidos en las últimas convocatorias terminarán matriculándose de forma efectiva.

TASA DE RENDIMIENTO (ICM-4):

La tasa de rendimiento del título en el curso 2020/21 es muy alta (95,48%), superior a la tasa de la rama de conocimiento y de la Universidad y, en consecuencia, claramente satisfactoria. También en cursos anteriores se presentaron resultados similares (entre el 94,51% y el 95,74% en los cursos anteriores). Este indicador muestra el empeño de los estudiantes en superar los créditos matriculados y del interés en proseguir con los estudios del Máster a pesar de que algunos estudiantes compatibilizan los estudios con su trabajo. Además, los resultados de este indicador han sido superiores al 94% en todos los años evaluados.

TASA DE ABANDONO (ICM-6):

En correspondencia con el indicador anterior, la baja tasa nula de abandono correspondiente al curso 2020/21 (0%) demuestra el interés de los estudiantes en continuar con las enseñanzas del Máster. A este respecto, la tasa de abandono está muy por debajo de lo previsto en la memoria del título (10%). Además, los datos de abandono del último curso de referencia continúan la senda del anterior y siguen siendo los más bajos de toda la serie analizada desde el año académico 2014/15.

TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS (ICM-7):

La tasa de eficiencia en el curso 2020/21 (98,45%) supera las expectativas de la memoria verificada (95%). Este porcentaje está también en correspondencia con los datos de años anteriores (superiores al 96% en todos los años analizados). No obstante, siempre hay un reducido número de alumnos que compatibilizan los estudios con sus obligaciones profesionales y que, por ello, deciden voluntariamente matricular menos créditos de los que corresponderían teóricamente.

TASA DE GRADUACIÓN (ICM-8):

La tasa de graduación en el curso 2020/21 (100%) es claramente superior a la inicialmente prevista en la memoria (95%) y mejora incluso la cifra del año anteriores, lo que es un dato positivo que permite prever que en ediciones posteriores se vuelvan a tasas de graduación cercanas a lo previsto en la memoria del título. La razón de la distancia entre la tasa de graduación obtenida y la esperada se debe al hecho de que una parte de los estudiantes, si bien concluyen con éxito las asignaturas del máster, no tienen tiempo suficiente para presentar el TFM con garantías suficientes en las convocatorias ordinarias de junio y septiembre, por lo que deciden postergar su presentación a convocatorias posteriores. A estos alumnos se suman aquellos otros que, como se ha comentado anteriormente, deciden matricular menos créditos de los correspondientes al curso completo para compatibilizar el máster con sus obligaciones laborales, por lo que terminan graduándose en año diferente de aquel en el que inician sus estudios.

TASA DE ÉXITO (IUCM-1):

Los resultados de este indicador muestran un alto rendimiento por parte de los estudiantes, y dan cuenta a la vez de su empeño en la superación de las asignaturas y créditos matriculados. Los resultados son especialmente positivos en el año de referencia de esta memoria (100%) y mejoran incluso ligeramente los del año anterior, si bien han sido superiores al 99% en todos los años anteriores.

TASA DE DEMANDA DEL MÁSTER (IUCM-5)

La tasa de demanda del máster es muy alta (886,67% en 2020/21) y refleja, por lo tanto, el atractivo de estos estudios para los estudiantes potenciales. En el último año, la demanda, medida por el número de preinscripciones, casi multiplica por nueve la oferta teórica de plazas (266 preinscripciones para 30 plazas) y, al igual que en años anteriores, la demanda es muy superior a la oferta. Dicho esto, hay que tener en cuenta que los datos utilizados no permiten comparaciones precisas entre los distintos años académicos que son objeto de comparación porque en los primeros años Rectorado permitía a los postulantes elegir entre cinco posibles másteres, mientras que en los últimos se restringió la posibilidad de elección a sólo tres. Además, debe tenerse en cuenta que estos mismos datos no discriminan entre solicitantes que eligen el máster en primera opción y aquellos que lo señalan en segunda opción o sucesivas.

TASA DE EVALUACIÓN DEL TÍTULO (IUCM-16):

La tasa de evaluación del título correspondiente al curso 2020/21 (95,48%) está en consonancia con los resultados de años anteriores, que se sitúan en el entorno del 95%. Esto significa que la mayoría de los alumnos somete a evaluación todos los créditos matriculados y que, solamente una parte menor decide aplazar a cursos posteriores la exposición de su trabajo de fin de máster por no disponer del tiempo suficiente para hacerlo en las convocatorias del curso.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Alta demanda del título y altas tasas de eficiencia, rendimiento, éxito, evaluación y graduación Nula tasa de abandono	Difícil ajuste entre oferta de plazas y estudiantes efectivos debido a cambios en las fechas de las convocatorias de inscripción, convocatoria tardía del mes de septiembre cuando el curso ya ha comenzado y supresión del pago de reserva de plaza.

5.2 Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).

	1º curso de seguimiento posterior al año de renovación de la acreditación 2019-2020	2º curso de seguimiento posterior al año de renovación de la acreditación 2020-2021
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	7,0	5,4
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	9,0	8,7
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,4	7,0

A la hora de analizar los datos de satisfacción de los diferentes colectivos, conviene advertir que la tasa de respuesta de los encuestados es relativamente baja en todos ellos: 5 estudiantes (11,9%); 7 profesores y 7 trabajadores de administración y servicios han respondido a las encuestas, por lo que difícilmente puede llegarse a afirmaciones que puedan ser consideradas estadísticamente representativas de cada sector analizado.

Con todo, y teniendo en cuenta la reserva expresada sobre la representatividad de los datos de la encuesta aplicada por Rectorado debido a la baja tasa de respuesta, los resultados de satisfacción de los estudiantes con la titulación son irregulares a lo largo de la serie analizada y oscilan entre el 6,1 del curso 2017/18 al 8,3 del año académico 2014/15, aunque los datos del último curso analizado (2020/21) sobre la satisfacción global con la titulación son peores que los de años anteriores, en un contexto de enseñanza marcado por la covid-19.

A diferencia de años anteriores, no se dispone del cuestionario utilizado ni de las respuestas a cada una de las preguntas, por lo que no es posible hacer un análisis cualitativo de las respuestas.

SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL TÍTULO (IUCM-14):

Al igual que ocurre con las encuestas dirigidas a los estudiantes, en el caso del profesorado la tasa de respuestas es muy baja, por lo que no cabe inferir conclusiones fundamentadas en ellas. En todo caso, la tasa de satisfacción es alta (8,7 sobre 10) y es coherente con la puntuación lograda el año anterior.

De la misma manera que en el cuestionario aplicado a estudiantes, no se dispone de las respuestas a cada una de las preguntas, por lo que no es posible hacer un análisis cualitativo.

SATISFACCIÓN DEL PAS DEL CENTRO (IUCM-15):

En el caso del PAS, el índice de satisfacción (7) se sitúa en la línea de lo expresado en los dos años anteriores, aunque conviene tomar con precaución estos datos en relación con el máster, puesto que el PAS asignado a la Facultad presta sus servicios en toda la Facultad, y no sólo

trabaja para el máster al que se refiere este informe, por lo que no se entiende bien el valor de estos datos como indicador siquiera indirecto de la calidad del título.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
-Consolidación de tasas de satisfacción con el título altas en el caso de PDI y PAS	- Bajada de tasa de satisfacción en el caso del sector de estudiantes - Muy bajas tasas de respuesta a las encuestas

5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.

No hay datos actualizados disponibles.

Desde la coordinación del máster se diseñó una encuesta de satisfacción y de inserción profesional dirigida a todos los egresados del máster desde la primera promoción de 2010/2011 hasta la correspondiente al curso 2015/2016 para dar cumplimiento al compromiso de Rectorado de evaluar estos aspectos transcurridos dos años desde la primera promoción de egresados.

Se recogieron 109 respuestas de un total de 179 egresados del máster entre los años académicos 2010-2011 y 2015-2016, lo que significa una tasa de respuesta del 60,9%. De todos los encuestados, el 81,8% estaba trabajando en el momento de la aplicación de la encuesta en mayo de 2017; de ellos, el 60,2% ocupaba un puesto permanente o indefinido, y el 27,2% un puesto temporal.

A todos los encuestados se les preguntó mediante una escala de 1 a 5 si el máster había contribuido a la mejora de su empleabilidad o le había proporcionado mayores oportunidades de promoción en su carrera profesional: el 66,4% se posicionó en 4 o 5. Del mismo modo se les preguntó si el máster había sido una aportación positiva para su progresión académica o investigadora: en este caso, el 72% se situó en 4 o 5.

Por otro lado, el 82,3% respondió que el máster había satisfecho sus expectativas; y el 94,3% que lo recomendaría a un familiar o amigo.

Por su parte, Rectorado realizó una encuesta de inserción laboral a los estudiantes graduados en 2015 a los 24 meses de su graduación, según la cual la tasa de empleo alcanza el 82,40%.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Realización de encuesta dirigida a egresados desde la promoción 2010/11 a la 2015/16 con resultados muy satisfactorios	-Falta de datos actualizados de inserción laboral de los egresados

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

No procede.

Esta titulación consta de 60 ECTS que pueden realizarse en un curso académico (aunque puede demorarse este tiempo debido al aplazamiento ocasional del TFM). Cabe definir a una gran parte de nuestros estudiantes como de "movilidad entrante". Es decir, se han desplazado desde otros lugares (de dentro y fuera de España) para estudiar en la Comunidad de Madrid y en la UCM (bien por su prestigio o también en ocasiones por las posibilidades de inserción laboral que

supone). Nuestro alumnado proviene sobre todo de otras universidades madrileñas y del resto de España, Europa y Latinoamérica. Por ello, los programas o acciones de movilidad no han sido muy demandadas debido a las razones expuestas. Aun así, el Máster Universitario en Gobierno y Administración Pública ha firmado convenios de intercambio de estudiantes en el marco del Programa Erasmus con otros másteres europeos afines y ha acogido durante los últimos años a varios estudiantes Erasmus.

Desde el punto de vista de la procedencia de los estudiantes, la gran mayoría son estudiantes extranjeros (el 66% en el curso 2020/21): principalmente asiáticos (Kazajistán, China, Japón), europeos (Grecia, Dinamarca, Alemania, Italia, Rumania) e iberoamericanos (México, Colombia, Venezuela, Panamá, Argentina, Chile, Brasil, Bolivia, República Dominicana, Perú, Honduras, El Salvador, Guatemala, Uruguay y Paraguay). Además, buena parte de los estudiantes españoles proceden de otras Universidades distintas de la UCM y de provincias diferentes de Madrid.

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

No procede.

6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

6.1 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa.

No procede.

6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Advertencias y las Recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.

No procede.

6.3 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.

Se atienden a las recomendaciones del informe de fecha de 15 de febrero de 2021 sobre información del máster correspondiente al curso 2019/20. En dicho informe se requieren las acciones siguientes:

- Mejoras en la web del título para que ofrezca información suficiente, relevante y actualizada. El coordinador del título ha solicitado a Decanato la realización de los cambios, quien a su vez debe coordinarse con el Vicerrectorado correspondiente para acometerlos.
- Se recomienda arbitrar sistemas para incentivar los bajos índices de participación de los colectivos implicados. El coordinador del título incentiva la participación de los estudiantes y de los demás colectivos implicados en las encuestas de satisfacción que envían los servicios de

Rectorado mediante comunicaciones escritas y orales. No obstante, a la vista de los resultados, estas comunicaciones son insuficientes y quizá la baja tasa de respuesta que ver con la saturación de encuestas, el diseño de los cuestionarios empleados y las estrategias de comunicación empleadas, aspectos estos en los que no participa el coordinador académico del título.

- Se detecta como debilidad la diversidad de canales en el sistema de quejas y sugerencias que pueden producir confusión o duplicidad. Se recomienda canalizar de forma más eficaz dichos canales (sic). Como se describe en esta memoria, el título no dispone de un sistema de quejas y sugerencias, sino que se gestiona desde Decanato para todos los títulos de la Facultad. Se comunica al responsable la posible deficiencia detectada.

6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.

La última memoria de seguimiento es de 15 de febrero de 2021. El informe de evaluación de la renovación de la acreditación de la Fundación Madri+d es de 28 de mayo de 2021. Se han tomado en consideración ambos documentos para emprender las acciones correctoras a lo largo el curso 2021/22.

6.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.

Se recibió informe de la Fundación Madri+d de fecha de 28 de mayo de 2021 sobre el proceso de evaluación para la renovación de la acreditación realizado en septiembre de 2020 con datos del curso 2018/19. En este informe se recogían las recomendaciones siguientes, a las que se han dado las respuestas que se detallan:

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

1.- Se recomienda completar el contenido de las guías docentes con la información recogida en la Memoria de Verificación. Se han completado y actualizado las guías docentes.

2.- Se recomienda implementar acciones de mejora para equilibrar la carga de trabajo de los estudiantes a lo largo del curso académico. Se ha adelantado el procedimiento de selección de TFM y de asignación de tutores para que los estudiantes empiecen a trabajar en el desarrollo del TFM lo antes posible de modo que puedan exponerlo en las convocatorias ordinaria y extraordinaria del curso.

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

1.- Se recomienda completar la información de la página web del título a fin de que se recoja toda la información sobre las características del Máster y el desarrollo del programa formativo. Se ha trasladado a Decanato la necesidad de completar y mejorar la página web del título. La coordinación del título no gestiona la web.

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

1.- Se recomienda fomentar la participación en las encuestas de satisfacción de los diferentes colectivos implicados en el título con el fin de mejorar la representatividad de los indicadores ofrecidos. Se anima a los miembros de los distintos colectivos a participar en las encuestas que

reciben desde Rectorado. Sin embargo, la coordinación del título no tiene forma de mejorar su diseño ni de la estrategia de envío.
2.- Se recomienda fortalecer los sistemas de seguimiento de los egresados para mejorar la información obtenida sobre su inserción laboral. A falta de información por parte de los servicios correspondientes de Rectorado, se enviará a lo largo del curso 2021/22 una encuesta dirigida a egresados hasta el curso 2019/20 para completar la ya enviada a las cohortes de entre 2010/11 y 2015/16.

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE
1.- Se debe establecer una rúbrica de evaluación del TFM que facilite una evaluación homogénea e individual de los trabajos. Se ha redactado un documento denominado "Directrices para la elaboración del TFM" que está a disposición de todos los estudiantes en el espacio de coordinación del máster en campus virtual. El documento contempla todo lo relativo al tipo de trabajo esperado y su desarrollo, así como los procedimientos de asignación de tutores, de exposición pública y los criterios de evaluación. Además, el documento se explica y se trabaja con los alumnos en una sesión específica presencial.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación ordinario.

No procede

7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación abreviado.

No procede

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

El Máster en Gobierno y Administración Pública recibe cientos de solicitudes de ingreso cada año (procedentes de países de todo el mundo para 30 plazas, lo que es indicativo de su calidad y atractivo. Las principales fortalezas del Máster son:

- La calidad del profesorado, formado por profesionales especializados en las diferentes temáticas del máster, con amplia trayectoria investigadora y docente en el campo de los asuntos públicos.

- La metodología docente innovadora apoyada en el uso de las nuevas tecnologías, que combina las clases teóricas con simulaciones, ejercicios prácticos y estudios de caso.

- La oferta de enseñanzas prácticas en numerosos centros externos.

- La combinación en la plantilla de personal docente e investigador con profesionales del sector público y la consultoría internacional.

- La amplia oferta de optatividad a partir de un núcleo formativo obligatorio.

- Su carácter mixto: académico y profesional.

- El carácter plurinacional del alumnado, que permite el tratamiento de las diferentes materias desde una perspectiva comparada e internacional, y los cada vez más numerosos estudiantes españoles procedentes de Comunidades autónomas distintas de Madrid.

- La combinación de dos perfiles básicos de estudiantes: jóvenes profesionales de las organizaciones públicas y graduados o licenciados con excelentes expedientes académicos.

- La posibilidad de movilidad internacional gracias a la firma de convenios específicos con otras Universidades.

- La organización de Seminarios paralelos de formación dirigidos a estudiantes con participación de profesores y profesionales extranjeros. Estos Seminarios formativos son de dos tipos:

a) Actividades de formación instrumental, como el "Curso de búsqueda de recursos bibliográficos electrónicos de información y de gestión de referencias bibliográficas", que se organiza a principios de curso en colaboración con la Biblioteca del Centro;

b) Seminarios extracurriculares, con participación de profesores extranjeros y expertos nacionales.

- La realización de visitas a organizaciones públicas para que los estudiantes conozcan de sus directivos la problemática real a la que se enfrentan estas instituciones.

- El reconocimiento de la calidad del Máster por medios de comunicación. Cabe mencionar como indicador indirecto de la calidad del Máster Universitario en Gobierno y Administración Pública el hecho de que haya sido distinguido por el diario El Mundo como uno de los mejores másteres de España en su especialidad desde los años 2013 a 2021 (el mejor máster de España en su especialidad en 2021):

https://www.elmundo.es/especiales/mejores-masters/ciencia-politica-y-de-la-administracion.html

Así mismo, el diario El País se refirió en su artículo "En busca del Máster perfecto" al Máster como uno de los más demandados de España:

(http://sociedad.elpais.com/sociedad/2014/04/29/actualidad/1398787422_552704.html)

Además, el máster ha sido distinguido por la "Eduniversal Evaluation Agency" como uno de los mejores másteres del mundo en su especialidad (www.best-masters.com)

- Con respecto a lo que consideramos buenas prácticas de la Facultad en relación a sus titulaciones, y en concreto en los másteres, es importante destacar algunos aspectos derivados de la buena coordinación entre los distintos másteres, que se han traducido en las siguientes medidas:

* el calendario académico único de clases y de entrega de trabajos y exámenes,
* el acto de bienvenida a los estudiantes común (que incluye visita guiada por el centro),
* la información pública disponible a través de la web similar para todos los másteres,

* la adopción de protocolos comunes para la presentación de los TFM y solicitudes de convocatorias extraordinarias,
* el sistema de evaluación del profesorado propio del centro y adaptado al programa Docentia,
* La formalización de un sistema común de quejas y reclamaciones gestionado por la Comisión de Calidad del centro.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	Funcionamiento coordinado de las Comisiones que conforman el SGIC	El SGIC está estructurado en tres niveles: la Comisión de Calidad de la Facultad, la Comisión de Calidad de Másteres y la Comisión de Coordinación del título. Los tres niveles están coordinados en su actuación según sea necesario tomar decisiones de conjunto, sobre problemas que afecten únicamente a los másteres o sobre el máster en concreto.	Seguir manteniendo los instrumentos de coordinación entre los tres niveles que componen el SGIC, que se garantiza mediante la presencia de sectores interesados en las Comisiones de Calidad de Facultad, de Másteres y de Coordinación del título.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Institucionalización de un doble sistema de coordinación	Sistema de coordinación centralizado en Decanato que establece calendarios, criterios y actuaciones comunes para el conjunto de los másteres de la Facultad; y comisión interna de coordinación del máster formada por todos los docentes de la titulación para la planificación de acciones propias de la titulación.	Conservar este sistema de coordinación procurando la participación de activa del mayor número posible de docentes en las reuniones.
Personal académico	Cualificación del profesorado	Profesorado altamente cualificado, con grado de doctor en su mayoría y con amplia experiencia académica e investigadora.	Seguir atrayendo a los profesores de mayor experiencia para que participen en el máster
Sistema de quejas y sugerencias	Institucionalización de un sistema centralizado de quejas y sugerencias	Existencia de un protocolo y sistema de información para la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones de los estudiantes centralizado en Decanato que garantiza la confidencialidad de la comunicación y la información a todas las partes implicadas	Seguir clasificando y gestionando las quejas y sugerencias mediante la aplicación del protocolo previsto
Indicadores de resultados	Resultados de indicadores más positivos que los datos generales de la rama de conocimiento y de la Universidad	El análisis del conjunto de indicadores refleja unos resultados claramente positivos en líneas generales	Continuar con la línea de trabajo basada en la coordinación entre profesores y en la atención a los estudiantes.
Satisfacción de los diferentes colectivos	Alta satisfacción de colectivos implicados	La satisfacción expresada por PAS, PDI y estudiantes está en términos generales en la línea de los resultados de la Facultad en la que se imparte la titulación y del conjunto de la UCM, o es superior en algunos ítems en concreto.	Mantener la calidad general de los estudios, que debe redundar en una mayor satisfacción de los colectivos implicados en la titulación, poniendo especial énfasis en la satisfacción de los estudiantes.

Inserción laboral	Alta inserción laboral de egresados	Según los datos de las promociones 2010/11 - 2015/16, los datos de inserción laboral son relativamente altos, y la titulación parece ser un factor importante en la promoción laboral o en la inserción laboral	Mantener la calidad de los estudios y de su reputación nacional e internacional reflejada en las clasificaciones de medios de comunicación y de empresas consultoras para favorecer la inserción profesional de los egresados
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	Seguimiento anual y aplicación de recomendaciones de mejora	Se han realizado las acciones necesarias para aplicar las recomendaciones de la Comisión de Calidad de las Titulaciones y se ha aplicado una encuesta de inserción laboral a los alumnos de las promociones 2010/2011 a 2015/2016	Seguir ofreciendo toda la información necesaria al estudiante de nuevo ingreso mediante la actualización permanente de la web de la Facultad.

9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

9.1 Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas.

Siguen siendo bajas las tasas de participación por parte del profesorado en el programa Docentia. Del mismo modo, la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción aplicadas por Rectorado es testimonial (muestra de 5 estudiantes) para obtener resultados estadísticamente válidos y fiables de los que extraer conclusiones relevantes y representativas del conjunto de los estudiantes. Estos pobres resultados tienen que ver con el número excesivo de encuestas dirigidas a los estudiantes, que terminan ignorándolas, por lo que se propone simplificar el número de encuestas.

Por otro lado, conviene seguir recibiendo información sobre inserción laboral de los egresados. Desde el máster se solicitó ayuda para aplicar una encuesta a todos los titulados desde el curso 2010/11 hasta el 2015/16 mediante un proyecto de innovación educativa, pero no se concedió ayuda alguna. A pesar de esa negativa por parte de Rectorado (que debía haber aplicado la encuesta de acuerdo con lo establecido en la memoria de la titulación), se logró aplicar la encuesta hasta la cohorte 2015/16. Desde entonces no hay información disponible.

La página web de la titulación no ofrece información relevante de forma clara ni organizada.

El sistema de quejas y sugerencias no canaliza todos los insumos, de modo que la expresión de las quejas o la formulación de sugerencias puede hacerse informalmente y acaben sin procesarse ni darse una respuesta adecuada.

9.2 Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC	-Cultura de la Calidad -Páginas web -Espacio en el que se traten de forma específica cuestiones de calidad de Doctorado -Baja tasa de respuesta en encuestas de satisfacción	-Sobrecarga de tareas administrativas en el PDI -Ausencia de soporte técnico - Ausencia subcomisión de Calidad de Doctorado - No hay incentivos para rellenar las encuestas por parte de los distintos sectores	- Fortalecer administrativa el área de Calidad a nivel de Centro - Contar con apoyo técnico para la actualización de las webs - Crear una subcomisión de Calidad de Doctorado - Incentivar a los sectores para responder las encuestas, o bien a partir de encuestas más sencillas o con alguna modalidad que favorezca su respuesta.	- Nº de recursos administrativos dedicados a calidad a nivel de centro - Nº de recursos técnicos dedicados a la calidad a nivel de centro - Constitución de la subcomisión y nº de actores, temas y acuerdos adoptados - Nº de respuestas obtenidas	Gerencia General, Vicerrectorado de Calidad, Decanato, Vicedecanato de Calidad, Vicedecanato de Investigación,	-	En proceso
Sistema de quejas y sugerencias	Presentación de solicitudes por canales informales, lo que provoca confusión y duplicidades.	El desconocimiento del procedimiento SQyR, así como el uso de distintos canales a la misma vez (Vicerrectorado de Estudiantes, Vicedecanato de Estudiantes, etc.)	Canalizar todas las solicitudes a través del canal SQyR, de forma que se reconduzcan dichas solicitudes, cuando sean informales, al uso del Buzón SQyR.	Registro de las solicitudes presentadas en el sistema SQyR durante el curso, con etiquetas de entrada y salida, que permita llevar un control y seguimiento, y dar respuesta a todas las solicitudes presentadas.	Para que la acción de mejora sea posible se requiere de que los distintos actores involucrados favorezcan la canalización de solicitudes a través del sistema SQyR: Vicedecanato de Calidad, Oficina de Calidad, Comisión de Calidad, Vicedecanato de Estudiantes, Direcciones de Departamento,	Continuada	En proceso

Indicadores de resultados	Pobre tasa de respuesta a encuestas de satisfacción por parte de estudiantes	Número excesivo de encuestas sobre el mismo objeto de medida, mal diseño de los cuestionarios, deficiente estrategia de comunicación	Anuncio e incentivación de respuestas a cuestionarios	Aumento de la tasa de respuesta de estudiantes y de evaluación del programa Docentia	Decanato y Coordinador del máster	Segundo semestre del curso 2021/22	No realizado
Inserción laboral	Falta de información sobre inserción laboral desde curso 2015/16	No hay medios ni ayuda económica para su aplicación	Búsqueda de medios para aplicación de encuesta de inserción laboral	Realización de encuesta	Decanato	Segundo semestre del curso 2021/22	No realizado

MEMORIA APROBADA POR JUNTA DE FACULTAD EL 4 DE NOVIEMBRE DE 2021