

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA



**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID**

MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER EN SOCIOLOGÍA APLICADA: PROBLEMAS SOCIALES

CURSO ACADÉMICO 2012/2013

ÍNDICE

| | | |
|------------|--|----------|
| I. | INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| II. | CRITERIOS..... | 4 |
| | A. CRITERIO 1: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE DEL MÁSTER EN SOCIOLOGÍA APLICADA: PROBLEMAS SOCIALES. | 4 |
| | B. CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL MÁSTER EN SOCIOLOGÍA APLICADA: PROBLEMAS SOCIALES | 7 |

I.- INTRODUCCIÓN

Esta Memoria tiene su origen en lo señalado en el artículo 27 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.

El objetivo de esta Memoria Anual es que los responsables del seguimiento del Título en el Centro realicen un autodiagnóstico del desarrollo del Título, y que sus reflexiones permitan entender mejor los logros y las dificultades del mismo. Esta Memoria Anual forma parte de la primera etapa del Seguimiento del Título que culmina con la Acreditación, en caso favorable.

Para la elaboración de la Memoria se han tenido en cuenta las indicaciones de las distintas instituciones implicadas en la Calidad de la Educación Superior, destacando entre estas indicaciones las de disponer de mecanismos formales para el control y revisión de sus Títulos, que aseguren su relevancia y actualidad permanentes, permitiéndoles mantener la confianza de los estudiantes y de otros agentes implicados en la Educación Superior (criterio 1.2). De igual modo, se señala que las instituciones de Educación Superior deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y

de otras actividades (criterio 1.6), y que publican información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y Títulos que ofrecen (criterio 1.7).

II.- CRITERIOS

En el proceso de seguimiento se han establecido dos criterios que son objeto de análisis por la Comisión de Calidad del Título y/o Centro.

El primero de los criterios hace referencia a la **información pública del Título**. En este criterio se analiza la disponibilidad y accesibilidad de la información necesaria para satisfacer las demandas e intereses de los diferentes grupos que interactúan directa o indirectamente en el proceso formativo.

El segundo de los criterios que analiza la **información proveniente del Sistema de Garantía Interno de Calidad**, permite conocer el desarrollo del Título y los niveles de calidad alcanzados en el programa formativo. En este apartado se encuentra la información relacionada con el análisis de indicadores, información generada por el sistema interno de garantía de la calidad, acciones puestas en marcha por el Centro como consecuencia de los análisis realizados por el mismo, de las recomendaciones efectuadas en los informes de verificación o modificación y de las realizadas como consecuencia de los informes de seguimiento internos (Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM) y externos (ACAP).

A.- CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER EN SOCIOLOGÍA APLICADA: PROBLEMAS SOCIALES.

Aspectos que se han valorado:

1. La página Web del Centro ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible.

El enlace de la página Web que contiene esta información es el siguiente:

<http://politicasysociologia.ucm.es/estudios/2014-15/master-sociologiaaplicada>

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.

3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

| | |
|--|---|
| DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO http://politicasysociologia.ucm.es/estudios/2014-15/master-sociologiaaplicada | |
| Denominación del Título. | |
| Título conjunto (para másteres exclusivamente) | Universidades participantes Universidad coordinadora |
| Centro Responsable. | |
| Centros en los que se imparte. | |
| Curso académico en el que se implantó | |
| Tipo de enseñanza (presencial, semipresencial, a distancia) | |
| Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas. | |
| Número total de ECTS del Título | |
| <p>Número mínimo de ECTS por matrícula y período lectivo (se hará referencia distintiva a la dedicación a tiempo completo y a tiempo parcial y en Primer curso y resto de cursos)</p> <p style="padding-left: 40px;">Estudiantes a Tiempo Completo</p> <p style="padding-left: 80px;">Primer curso:</p> <p style="padding-left: 120px;">Nº Mínimo de ECTS:</p> <p style="padding-left: 120px;">Nº Máximo de ECTS:</p> <p style="padding-left: 80px;">Resto de cursos:</p> <p style="padding-left: 120px;">Nº Mínimo de ECTS:</p> <p style="padding-left: 120px;">Nº Máximo de ECTS:</p> <p style="padding-left: 40px;">Estudiantes a Tiempo Parcial</p> <p style="padding-left: 80px;">Primer curso:</p> <p style="padding-left: 120px;">Nº Mínimo de ECTS:</p> <p style="padding-left: 120px;">Nº Máximo de ECTS:</p> <p style="padding-left: 80px;">Resto de cursos:</p> <p style="padding-left: 120px;">Nº Mínimo de ECTS:</p> <p style="padding-left: 120px;">Nº Máximo de ECTS:</p> | |
| Normas de permanencia | |
| Idiomas en los que se imparte | |
| COMPETENCIAS http://politicasysociologia.ucm.es/estudios/2014-15/master-sociologiaaplicada-estudios-competencias | |

Competencias generales, transversales y específicas que los estudiantes deben adquirir durante sus estudios

Profesiones reguladas para las que capacita, en su caso.

ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

<http://politicasysociologia.ucm.es/estudios/2014-15/master-sociologiaaplicada-admision>

Información dirigida al estudiante de nuevo ingreso

Vías y requisitos de acceso (GRADOS)

Criterios de Admisión (MÁSTERS)

Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas

<http://politicasysociologia.ucm.es/estudios/2014-15/master-sociologiaaplicada-admision>

Pruebas de acceso especiales, en su caso

Plazos de preinscripción

<http://www.ucm.es/proceso-de-admision-convocatoria>

Período y requisitos para formalizar la matrícula

<http://www.ucm.es/proceso-de-admision-convocatoria>

Perfil recomendado para el estudiante de nuevo ingreso

Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos.

<http://politicasysociologia.ucm.es/tramites-secretaria-de-alumnos>

Procedimiento de adaptación de los estudiantes procedentes de enseñanzas anteriores (sólo en el caso de que el título provenga de la transformación a la nueva legislación de otro título)

No procede

Cursos de adaptación (plan curricular y condiciones de acceso).

No procede

Mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados

PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DE LA ENSEÑANZA

<http://politicasysociologia.ucm.es/estudios/2014-15/master-sociologiaaplicada-estudios-estructura>

Cuadro general de la estructura del plan de estudios.

Calendario de implantación del título

| |
|--|
| Información general con la distribución de créditos en función del tipo de materia y número de créditos de las asignaturas. |
| Breve descripción de los módulos o materias su secuencia temporal y competencias asociadas a cada uno de los módulos o materias. |
| Itinerarios formativos (menciones/grados – especialidades/másteres). |
| Guías docentes de las asignaturas (contendrá el tipo de asignatura, número de créditos, programa, objetivos de aprendizaje, metodología de aprendizaje, criterios de evaluación e idioma) http://musaps.net/asignaturas |
| Acuerdos o convenios de colaboración y programas de ayuda para el intercambio de estudiantes |
| Prácticas externas (convenios con entidades públicas o privadas, sistema de tutorías, sistemas de solicitud, criterios de adjudicación...) http://politicasysociologia.ucm.es/practicas-externas-masteres |
| Ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutela. |
| PERSONAL ACADÉMICO http://politicasysociologia.ucm.es/estudios/2014-15/master-sociologiaaplicada-estudios-personal Las fichas de los profesores son accesibles en: http://musaps.net/node/60 |
| Estructura y características del profesorado adscrito al título (incluirá al menos el número total de profesores por categorías y el porcentaje de doctores). |
| RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS http://politicasysociologia.ucm.es/estudios/2014-15/master-sociologiaaplicada-estudios-recursos |
| Recursos, infraestructuras y servicios de la titulación (aulas informáticas, recursos bibliográficos, bibliotecas, salas de estudio...). |
| SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD http://politicasysociologia.ucm.es/estudios/2014-15/master-sociologiaaplicada-estudios-sgc |
| Breve descripción de la organización, composición y funciones del SGIC. |
| Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC |
| Información sobre el sistema de quejas y reclamaciones |
| Información sobre la inserción laboral |

B.- CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD

ALCANZADOS EN EL MÁSTER EN SOCIOLOGÍA APLICADA: PROBLEMAS SOCIALES.

Aspectos a valorar:

- **SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO**

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente respecto a la 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.

El Sistema de Garantía de Calidad del título se implementa a través de la Comisión de Calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, que tiene la siguiente estructura:

- Presidente: Decano/a de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Vicepresidente: Vicedecano/a responsable de los grados.
- Vicepresidente: Vicedecano/a responsable de los másteres.
- Vocal delegado de la Junta de Facultad para la Calidad.
- Dos vocales representantes del PDI con vinculación permanente (pertenecientes a la Subcomisión de Grados).
- Dos vocales representantes del PDI con vinculación permanente (pertenecientes a la Subcomisión de Másteres).
- Vocal representante del resto del PDI.
- Vocal representante del Personal de Administración y Servicios.
- Dos vocales representantes de los estudiantes de Grado.
- Dos vocales representante de los estudiantes de Máster.
- Vocal agente externo a la UCM experto en temas de calidad.

La Comisión de Calidad cuenta con dos subcomisiones de Grados y Másteres, que tienen la siguiente composición:

Subcomisión de Calidad de los Grados:

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

Subcomisión de Calidad de los Másteres:

- El/la Vicedecano/a encargado/a de los Másteres, que será responsable del funcionamiento de esta Comisión.

- Un/a representante del PDI con vinculación permanente de cada uno de los Másteres de la Facultad.
- Un/a representante del Personal de Administración y Servicios.
- Dos representantes de los/las estudiantes de los Másteres.

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

Esta composición de la Comisión de Calidad se incorporó al Reglamento del Centro (aprobado por la Junta de Facultad del día 20-12-2010) y al propio Reglamento de Funcionamiento de la Comisión (aprobado por Junta el 7-7-2011). Los miembros que se detallan a continuación fueron propuestos en la reunión de la Comisión de Calidad del 15 de junio de 2011 y ratificados por la Junta de Facultad del día 7 de julio de 2011.

COMISION DE CALIDAD

| Nombre | Apellidos | Categoría y/o colectivo |
|--------------|------------------------|--|
| Heriberto | Cairo Carou | Decano y Presidente Comisión |
| Javier | Franzé Mudanó | Vicedecano de Grados y Vicepresidente de la comisión |
| Lucila | Finkel Morgenstern | Vicedecana de Másteres y Vicepresidenta de la comisión |
| Juan Carlos | Revilla Castro | Vocal delegado de la Junta de Facultad para la Calidad |
| Paloma | Román Marugán | Representante PDI con vinculación permanente |
| Paloma | Glez. Gómez de Miño | Representante PDI con vinculación permanente |
| Francisco | Alvira Martín | Representante PDI con vinculación permanente |
| Rosa | de la Fuente Fernández | Representante PDI con vinculación permanente |
| Almudena | Cabezas González | Representante del resto del PDI |
| Pilar | Montero Díez | Representante PAS |
| Isidro | Barqueros Sánchez | Representante Estudiantes |
| Pedro | Limón Pérez | Representante Estudiantes |
| Mª del Pilar | Rojas Sánchez | Representante Estudiantes |
| Jesús | Serrano Vilanova | Representante Estudiantes |
| José Antonio | Errejón Villacieros | Agente Externo |

SUBCOMISIÓN DE CALIDAD DE MÁSTERES

| | | |
|---------------------|------------------------|---|
| Lucila | Finkel Morgenstern | Vicedecana de Másteres y Vicepresidenta de la comisión |
| Francisco | Alvira Martín | Representante PDI con vinculación permanente (Máster en Metodología) |
| Luis | Cortés Alcalá | Representante PDI con vinculación permanente (Máster en Sociología de la Población) |
| M ^a José | Dilla Catala | Representante PDI con vinculación permanente (Máster en Igualdad de Género) |
| José Enrique | Rodríguez Ibáñez | Representante PDI con vinculación permanente (Máster en Análisis Sociocultural) |
| Fabio | García Lupato | Representante PDI con vinculación permanente (Máster en Análisis Político) |
| María | Bustelo Ruesta | Representante PDI con vinculación permanente (Máster en Gobierno) |
| Paloma | Glez. Gómez de Miño | Representante PDI con vinculación permanente (Máster en Política Internacional) |
| Rosa M ^a | de la Fuente Fernández | Representante PDI con vinculación permanente (Máster en América Latina) |
| Ana M ^a | Rivas Rivas | Representante PDI con vinculación permanente (Máster en Antropología) |
| Andrés | de Francisco Díaz | Representante PDI con vinculación permanente (Máster en Liderazgo Democrático) |
| Pilar | Montero Díez | Representante PAS |
| Isidro | Barqueros Sánchez | Representante Estudiantes |
| Pedro | Limón Pérez | Representante Estudiantes |

En la Comisión de Calidad, así como en las Subcomisiones de Calidad de Grados y de Másteres, se asegura la participación de los representantes de estudiantes, de PAS y del agente externo, todos ellos en igual número al previsto en las Memorias Verificadas: dos de estudiantes de Grados, dos de estudiantes de Máster, uno de PAS y un agente externo. Este último se halla representado, por razones de las funciones y competencias que debe ejercer, en la Comisión de Calidad.

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

El Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad fue aprobado por la Junta de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología el 7 de julio de 2011. Recoge distintos artículos relativos a su funcionamiento y al sistema de toma de decisiones, que se extractan a continuación:

La Comisión General de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología se reunirá al menos dos veces en sesiones ordinarias: una al comienzo de curso y otra al final del curso. La Comisión de Calidad se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa del Presidente o cuando así lo solicite un

mínimo del 20% del total de miembros. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de veinticuatro horas y contendrá el orden del día de la reunión.

Los miembros de la Comisión General de Calidad deberán recibir la convocatoria, con el orden del día, con una antelación mínima de 48 horas, excepto en el supuesto de sesiones extraordinarias que será de 24 horas. Las comunicaciones a los miembros de la Comisión General de Calidad se practicarán utilizando los medios telemáticos que la Universidad ponga a disposición de la comunidad universitaria. El miembro de la Comisión General de Calidad que carezca de medios o no quiera recibir la documentación por medios telemáticos lo comunicará al Secretario de la Comisión.

La Comisión General de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología quedará válidamente constituida a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos, en primera convocatoria cuando concurren, al menos, la mitad de sus miembros, el Presidente y el Secretario —o las personas que le sustituyan—, y en segunda convocatoria, media hora después, cuando concurren, como mínimo un tercio de sus miembros, el Presidente y el Secretario.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple, excepto los relativos a la aprobación del Reglamento de Funcionamiento y sus modificaciones, para los que se requerirá la mayoría absoluta de los miembros de la Comisión General de Calidad. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.

De cada sesión que celebre la Comisión General de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología se levantará acta por el Secretario, que especificará necesariamente los asistentes, el orden del día de la reunión, las circunstancias del lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de las deliberaciones, así como el contenido de los acuerdos adoptados. En el acta figurará el acuerdo o acuerdos adoptados. Asimismo a solicitud de los respectivos miembros del Comisión General de Calidad, el voto contrario al acuerdo adoptado, su abstención y los motivos que la justifiquen o el sentido de su voto favorable. Cualquier miembro tiene derecho a solicitar la transcripción íntegra de su intervención o propuesta, siempre que aporte en el acto, o en el plazo que señale el Presidente, el texto que se corresponda fielmente con su intervención, haciéndose así constar en el acta o uniéndose copia a la misma.

Las actas se aprobarán en la misma o en la siguiente sesión, pudiendo no obstante emitir el Secretario certificación sobre los acuerdos específicos que se hayan adoptado, sin perjuicio de la ulterior aprobación del acta. En las certificaciones de acuerdos adoptados emitidas con anterioridad a la aprobación del acta se hará constar expresamente tal circunstancia.

Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión General de Calidad tendrán los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente. Una vez aprobada una determinada propuesta por parte de la Comisión General de Calidad se someterá a la Junta de Facultad para su aprobación final y vinculante. Las decisiones serán puestas en marcha por la Comisión

General de la Calidad en colaboración con el Decanato, que informará en las siguientes reuniones sobre el Grado de avance o Grado de cumplimiento de las mismas. La tipología de efectos dependerá del tipo de decisión adoptada.

Las Subcomisiones de Calidad de Grado y Máster se reunirán previamente a la Comisión de Calidad del Centro y elevarán sus propuestas a la misma. Intercambiarán información periódica con las respectivas Comisiones de Coordinación de Grado y Máster de la Facultad, que están compuestas por los coordinadores de las distintas titulaciones y presididas por el Vicedecano/a responsable, que actuará como correa de transmisión entre la Comisión de Coordinación y la Subcomisión de Calidad correspondiente.

Este marco normativo, que ha resultado muy útil como punto de partida, ha tenido que ir concretándose en la práctica del día a día. En concreto, se han tenido que especificar y recordar las principales atribuciones de la Comisión y sus Subcomisiones, y clarificar las relaciones entre éstas y las distintas comisiones de trabajo existentes en la Facultad.

Así, en lo que respecta a las funciones, se ha insistido en que la Comisión de Calidad realiza el diseño y seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad. En ese sentido, su función característica es el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, que se expresa en el informe anual de seguimiento sobre la Calidad de las Titulaciones.

Las Subcomisiones de Grado y Máster, por su parte, son las encargadas de adaptar y desarrollar el Sistema de Garantía Interna de Calidad para los distintos Grados y Másteres, respectivamente. Esta función la llevan a cabo en coordinación y bajo la supervisión de la Comisión General de Calidad. Para ello, estudian y revisan el cumplimiento de los objetivos de calidad de las titulaciones respectivas.

Las comisiones de coordinación de cada titulación adaptan y desarrollan el Sistema de Garantía Interna de Calidad de dicha titulación, en coordinación con la Subcomisión de Grado/Máster y la Comisión de Calidad, guiándose por los objetivos y compromisos adquiridos en las respectivas Memorias Verificadas de la titulación correspondiente. Los/las Coordinadores/as de cada Titulación son los dinamizadores principales de estas Comisiones, y trabajan en coordinación con los Vicedecanos encargados de Grados y Másteres, que presiden las respectivas Comisiones de Coordinación de Grado y de Másteres de la Facultad.

Todos estos distintos órganos forman una red de trabajo y están por tanto en permanente contacto, lo cual permite en definitiva a la Comisión de Calidad intercambiar con ellos información respecto del seguimiento y mejora de la calidad del título. En este marco, se pueden distinguir tres interacciones principales: con la Subcomisión de Grado/Máster, con el/la Coordinador/a de la titulación, y con toda la comunidad universitaria a través del Buzón de Quejas y Reclamaciones.

La Subcomisión de Calidad de Grado/Máster se encarga de recoger la información y facilitar los datos necesarios para llevar a cabo el seguimiento y evaluación de las titulaciones, para lo cual eleva a la Comisión de Calidad todas las modificaciones, sugerencias y planes de mejora que garanticen el cumplimiento de los objetivos de calidad de los Grados/Máster.

Por su parte, el/la Coordinador/a de la titulación analiza, en el marco de la Comisión específica de la titulación, los problemas cotidianos del desarrollo del título y, en permanente contacto con la Comisión de Calidad, a la que acude como invitado/a, propone mejoras y soluciones a las distintas cuestiones que se van planteando durante el curso académico.

Finalmente, el Buzón de Quejas y Sugerencias permite a la Comisión de Calidad recibir información sobre la marcha de las titulaciones del Centro de parte de estudiantes, docentes y personal de administración y servicios. Se trata de una información cualitativamente diferente de la que pueden aportar otros órganos institucionales, pues en este caso proviene en la mayoría de los casos de los actores directos tanto del proceso de enseñanza-aprendizaje, como de la relación entre los distintos estamentos de la vida académica.

De este modo, la Comisión de Calidad cuenta con la información suficiente para la mejora de los distintos y variados aspectos que hacen a la calidad de las titulaciones.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Durante el curso académico 2012-13, la Comisión de Calidad se reunió en tres ocasiones: el 30 de noviembre de 2012, el 1 de marzo de 2013 y el 28 de junio de ese mismo año.

En esas reuniones se trataron las siguientes cuestiones:

- Revisión de las quejas y reclamaciones presentadas y aprobación de los informes de los vocales encargados del tratamiento de las mismas (Reuniones del 30/11/2012, 1/3/2013 y 28/6/2013).
- Elaboración, revisión y aprobación de las Memorias Anuales de Seguimiento de los Máster y Grados del Centro, remitidas a Junta de Facultad para su posterior aprobación (Reunión 1/3/2013).
- Revisión de las quejas y reclamaciones recibidas, y clarificación de aquellas que son directa competencia de la Comisión de Calidad, por tener que ver con la organización y gestión de los Grados, Másteres y Títulos propios que se imparten, y aquellas otras que deben dirigirse a otros órganos, ya que no todas pueden ni deben ser objeto inmediato ni exclusivo de la Comisión de Calidad. Entre otros supuestos se encuentran los siguientes:
 - Las faltas a exámenes, a clases y tutorías por parte de los Profesores corresponden a sus respectivos Departamentos, encargados de la sustitución necesaria. Si hay reiteración, deben dirigirse al Vicedecano de Profesorado e Innovación Pedagógica para que, en su caso, lo pueda informar a la Inspección de Servicios.
 - Las reclamaciones de notas de examen deben dirigirse a la Comisión de Reclamaciones del Departamento correspondiente.
 - Cuando se trata de faltas graves, como incumplimientos reiterados, acosos de distinta naturaleza, etcétera, puede acudir directamente a la Inspección de Servicios y/o a la Defensoría del Universitario. También a la Comisión de Calidad, que puede derivarlo a la Inspección directamente, o nombrar vocales para que averigüen los hechos y hagan una propuesta a la Comisión.

No obstante, dada la necesidad de la Comisión de Calidad de conocer todas las quejas y reclamaciones, se establece que las que van a otros órganos deben ser enviadas con copia a la Comisión de Calidad, para lo cual se establece 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 a fin de la mejora de la calidad de las titulaciones (Reunión del 28/6/2012).

• SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje.

INDICADORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

| | Primer curso de implantación | Segundo curso de implantación | Tercer curso de implantación | Cuarto curso de implantación |
|--|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas | 60 | | | |
| ICM- 2 Matrícula de nuevo ingreso | 16 | | | |
| ICM-3 Porcentaje de cobertura | 27% | | | |

INDICADORES BÁSICOS DEL PROTOCOLO CURSA

| | Primer curso de implantación | Segundo curso de implantación | Tercer curso de implantación | Cuarto curso de implantación |
|---|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| ICM-4 Tasa Rendimiento | 90,3% | | | |
| ICM-5 Tasa Abandono | | | | |
| ICM-6 Tasa Eficiencia de los egresados | | | | |
| ICM-7 Tasa Graduación | | | | |

INDICADORES ESPECÍFICOS DE LA UCM

| | Primer curso de implantación | Segundo curso de implantación | Tercer curso de implantación | Cuarto curso de implantación |
|-------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| IUCM-1 TASA DE ÉXITO | 97,5% | | | |
| IUCM-2 | | | | |

| | | | | |
|---|-------|--|--|--|
| TASA DE PREABANDONDO | | | | |
| IUCM-5 TASA DE DEMANDA MÁSTER | | | | |
| IUCM-6 TASA PARTICIPACIÓN EN P. EVAL. DOC. | 22,7% | | | |
| IUCM-7 TASA DE EVALUACIÓN EN P. EVAL.DOC. | | | | |
| IUCM-8 TASA DE EVALUACIÓN POSITIVA EN P. EVAL. DOCENTE | | | | |
| IUCM-9 TASA DE MOVILIDAD DE GRADUADOS | | | | |
| IUCM-11 SATISFACCIÓN CON LAS PRÁCTICAS EXT. | 100% | | | |
| IUCM-12 SATISFACCIÓN CON LA MOVILIDAD | | | | |
| IUCM-13 SATISFACCIÓN DE ALUMNOS CON TÍTULO | | | | |
| IUCM-14 SATISFACCIÓN DE PROFES. CON TÍTULO | 7,2 | | | |
| SATISFACCIÓN DEL PAS DEL CENTRO | | | | |

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

• **SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.**

En este subcriterio se procede a analizar el estado de la implantación y resultados de los procedimientos contemplados para el despliegue del Sistema de Garantía Interno de Calidad que son los siguientes, debiendo consignarse en cualquier caso el estado de implantación (Implantado, en Vías de Implantación o No Implantado):

3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.

3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.

3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

3.5.- 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).

3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.

3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

Implantado.

Los distintos másteres de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología cuentan con dos mecanismos de coordinación docente:

- Un mecanismo horizontal, que se articula a través de una **Comisión de Coordinación Interna** que está compuesta por el coordinador y por otros tres profesores. Su composición actual es la siguiente:

| | |
|-----------------------------|--|
| RAMÓN RAMOS TORRE | COORDINADOR DEL MÁSTER |
| MANUEL ESPINEL VALLEJO | PROFESOR RESPONSABLE DE LAS PRÁCTICAS DEL MÁSTER |
| JOSE ANTONIO SANTIAGO LÓPEZ | PROFESOR DEL MÁSTER |
| OLGA SALIDO CORTÉS | PROFESORA DEL MÁSTER |

La Comisión de Coordinación se reúne mensualmente para deliberar y adoptar las medidas que se consideran pertinentes para el buen desarrollo del Máster. Entre sus funciones fundamentales se encuentran las siguientes:

- Evaluar los expedientes de los solicitantes de plaza en el Máster en las tres convocatorias fijadas por la UCM.
- Aprobar la lista de temas preferentes para la elaboración de los Trabajos Fin de Máster, asignar los profesores que deben tutorizarlos y elegir a los miembros del Tribunal de Evaluación que ha de juzgarlos en sus dos convocatorias de febrero y junio.
- Solicitar anualmente la puesta al día de los programas a impartir, revisar su contenido para asegurar su adecuada coordinación y hacerlos públicos en la página del Máster antes del comienzo de las clases.
- Comprobar y hacer públicos los horarios de tutorías de los profesores del Máster al comienzo de cada semestre.
- Evaluar los resultados de las encuestas cumplimentadas por los alumnos sobre el desarrollo del Máster y hacer las pertinentes propuestas de mejora.
- Informarse sobre el buen desarrollo de las clases y adoptar las decisiones que se consideren adecuadas para su buen funcionamiento.
- Informar a la dirección de los departamentos en los que se integra su profesorado de las posibles incidencias de cara a la programación docente.
- Recibir las peticiones y eventuales quejas de los estudiantes sobre el desarrollo del Máster.
- Convocar y asistir a las reuniones semestrales con los estudiantes del Máster.
- Informar sobre los posibles cambios del profesorado que imparte el Máster.
- Mantener al día la página web del Máster.

La Comisión, por medio del Coordinador, convoca:

- Una vez al año, en el segundo semestre, una reunión dedicada a orientar a los alumnos del Máster sobre diseño, ejecución, redacción y presentación del TFM.
- Cada semestre:
 - Una reunión plenaria de los profesores del Máster para evaluar la experiencia pasada y preparar el inicio del siguiente semestre.

- Una reunión con los estudiantes del Máster para intercambiar información sobre el desarrollo del semestre y atender a sus peticiones. Si se considera conveniente se realizan reuniones adicionales.
- Asimismo, en el centro existe un mecanismo de coordinación vertical: se ha constituido la **Comisión de Coordinación de Másteres**, presidida por la Vicedecana responsable del Posgrado y las Prácticas Externas, Lucila Finkel, y compuesta por los coordinadores/as de todos los másteres que se imparten en el centro:

| Título del Máster | Coordinador/a |
|---|------------------------------------|
| Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales | Miguel S. Valles |
| Sociología de la Población, del Territorio y de las Migraciones | Marta Domínguez |
| Igualdad de Género en las Ciencias Sociales | Fátima Arranz Cecilia Castaño |
| Análisis Sociocultural del Conocimiento y de la Comunicación | Carmen Romero Cristina Peñarín |
| Análisis Político | Manuel Sánchez |
| Gobierno y Administración Pública | José Manuel Ruano |
| Política Internacional: Estudios sectoriales y de área | Concepción Anguita |
| Máster Internacional en Estudios Contemporáneos de América Latina | Fernando Harto de Vera |
| Estudios Avanzados en Antropología Social y Cultural | M ^a Isabel Jociles |
| Liderazgo Democrático y Comunicación Política | M ^a Luisa Sánchez-Mejía |
| Estudios Avanzados en Trabajo y Empleo | Pablo López Calle |
| Sociología Aplicada: Problemas Sociales | Ramón Ramos |

La Comisión de Coordinación de Másteres se ha reunido en cuatro ocasiones durante el curso 2012-13: el 7 de noviembre 2012, y el 1 de febrero, 20 de mayo y 25 de septiembre de 2013. En dichas reuniones se trataron los siguientes temas:

- Propuesta de la modificación de la normativa de la Facultad para los Premios de Trabajos de Fin de Máster.
- Aprobación de las solicitudes de reconocimiento de créditos de estudiantes de los másteres.
- Aprobación de los requisitos de acceso y criterios de valoración de dos nuevos másteres.
- Propuestas de cambio de denominación de algunas asignaturas.
- Propuesta de calendario y criterios de evaluación de los Trabajos de Fin de Máster para el curso 2012-13.
- Revisión de las fichas de las asignaturas de los másteres colgadas en la web.
- Valoración de los informes recibidos de las Memorias de Seguimiento del curso 2010-11 por parte de la UCM.
- Información sobre las Memorias de Seguimiento relativas al curso 2012-13.

- Análisis de los indicadores de seguimiento obtenidos por los distintos másteres.
- Informaciones relativas a las preinscripciones del curso presente (reunión de noviembre de 2012) y del curso siguiente 2013-14
- Análisis del estado de la matrícula en los cursos 2011-12 y 2012-13 y acciones a desarrollar ante la caída de la misma.
- Criterios de planificación horaria en los másteres y propuesta de calendario académico para los másteres (curso 2013-14).
- Planificación docente de los másteres en el curso 2013-14 y criterios de activación o hibernación de asignaturas.
- Análisis de los resultados de las evaluaciones del profesorado del primer y segundo semestre del curso 2012-13.
- Propuesta de procedimiento para tratar las reclamaciones recibidas en la asignatura de prácticas externas.

Tras la experiencia acumulada en los cursos anteriores, es indudable que en el curso 2012-13 se han ido consolidando los procedimientos y criterios comunes adoptados para los distintos másteres, tanto en lo relativo a la gestión administrativa como a las cuestiones de índole más académica que se detallan más arriba. Han surgido algunas cuestiones nuevas que se abordaron por vez primera (como las reclamaciones recibidas a las calificaciones de las prácticas), o se han mejorado procedimientos existentes (como el reglamento para otorgar los premios a los mejores TFMs), pero se puede afirmar sin duda alguna que el modelo de coordinación, tanto interno como de centro, está bien articulado y se consolida a medida que los másteres de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología van ganando experiencia.

3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.

Dado que el Programa Docencia en la UCM tuvo durante el curso 2012-13 un carácter voluntario, desde la Comisión de Coordinación de Másteres se decidió continuar realizando la evaluación interna de todo el profesorado de los másteres de la Facultad que se viene implementando desde el curso 2010-11. La evaluación de nuestros profesores y el análisis de las puntuaciones obtenidas en los distintos ítems constituye una herramienta fundamental para la mejora de la enseñanza, y por ende, para la mejora del título.

Con el fin de garantizar la comparabilidad de resultados con encuestas previas, se siguió usando exactamente el mismo cuestionario del estudiante del Programa Docencia que se había adoptado en cursos anteriores. La iniciativa fue coordinada desde el Vicedecanato de Posgrado y Prácticas Externas de la Facultad y supuso la utilización de un cuestionario *online* que los estudiantes cumplimentaron para cada uno de sus profesores, al finalizar el primer y segundo semestre. Los resultados individuales se entregaron a cada profesor/a y al coordinador/a del Máster, quien también recibió un informe de datos agregados que incluía un análisis de la tasa de respuesta. Además, los datos globales y anonimizados de todos los másteres se presentan en la Comisión de Coordinación de Másteres y en Junta de Facultad.

La tabla siguiente contiene los resultados de la referida encuesta de evaluación del profesorado (por parte del alumnado) correspondientes a la titulación. Se trata del resumen de medias obtenidas por dicho

máster en las distintas preguntas (16 ítems). Adviértase que la escala de calificaciones otorgadas por los estudiantes encuestados va de 1 a 5.

Tabla-resumen III: comparación de medias de los másteres de la facultad

| | Sociología aplicada: problemas sociales | | Política Internacional | | Población | | Trabajo y empleo | | Media total de la facultad | |
|--|---|-------------------------|------------------------|-------------------------|-------------|-------------------------|------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|
| | Medi a | Desv · Típic a | Medi a | Desv · Típic a | Medi a | Desv · Típic a | Medi a | Desv · Típic a | Medi a | Desv · Típic a |
| Nos ha facilitado información clara sobre el programa y los objetivos de esta asignatura | 3,87 | 0,81 | 3,99 | 0,80 | 3,99 | 0,78 | 4,42 | 0,80 | 4,47 | 0,89 |
| Nos ha facilitado información clara sobre la forma de evaluación de la asignatura | 3,82 | 0,75 | 3,80 | 0,90 | 4,29 | 0,54 | 4,48 | 0,71 | 4,34 | 0,87 |
| Organiza, prepara y estructura bien las clases | 3,92 | 0,83 | 3,69 | 0,80 | 4,03 | 0,58 | 4,48 | 0,68 | 4,33 | 0,89 |
| Explica de forma clara y comprensible los contenidos de cada tema | 4,08 | 0,63 | 3,62 | 0,95 | 3,84 | 0,54 | 4,45 | 0,62 | 4,31 | 0,89 |
| Despierta nuestro interés por la asignatura | 3,66 | 0,79 | 3,66 | 0,91 | 3,89 | 0,57 | 4,36 | 0,78 | 4,24 | 0,95 |
| Utiliza de forma adecuada los recursos didácticos | 3,74 | 0,73 | 3,47 | 1,09 | 4,06 | 0,43 | 4,43 | 0,73 | 4,17 | 0,89 |
| Mantiene un trato correcto con los/as estudiantes | 4,64 | 0,63 | 4,27 | 0,80 | 4,35 | 0,55 | 4,76 | 0,37 | 4,65 | 0,72 |
| Cumple con el programa de la asignatura | 3,90 | 0,59 | 3,90 | 0,85 | 4,14 | 0,42 | 4,40 | 0,78 | 4,36 | 0,85 |
| La bibliografía recomendada es útil para estudiar la asignatura | 4,29 | 0,87 | 4,09 | 0,80 | 4,15 | 0,60 | 4,59 | 0,55 | 4,40 | 0,87 |
| Los materiales didácticos que nos facilita el/la profesor/a son útiles para preparar esta asignatura | 4,35 | 0,83 | 4,08 | 0,89 | 4,37 | 0,62 | 4,68 | 0,38 | 4,44 | 0,87 |
| Se están/han alcanzado los objetivos formativos de la asignatura | 3,72 | 0,73 | 3,79 | 0,93 | 3,92 | 0,67 | 4,55 | 0,60 | 4,18 | 0,91 |
| Estoy satisfecho con la labor docente de este/a profesor/a | 3,92 | 0,72 | 3,56 | 1,16 | 3,84 | 0,87 | 4,45 | 0,79 | 4,18 | 1,02 |
| En su caso, la coordinación con otros/as profesores/as es la adecuada | 4,36 | 1,29 | 3,57 | 0,90 | 3,87 | 0,73 | 4,19 | 0,93 | 3,93 | 1,05 |
| La carga de trabajo de esta asignatura se corresponde con los créditos que tiene | 4,04 | 0,67 | 3,44 | 0,96 | 4,31 | 0,47 | 4,25 | 1,00 | 4,12 | 0,97 |
| Las sesiones prácticas y/o seminarios impartidos por este/a profesor/a me sirven para entender la asignatura | 3,91 | 0,84 | 4,07 | 0,94 | 3,95 | 1,21 | 4,57 | 0,66 | 4,22 | 0,99 |
| Las sesiones prácticas y/o seminarios están bien organizados | 3,80 | 1,06 | 3,86 | 0,92 | 3,88 | 0,83 | 4,33 | 0,88 | 4,07 | 1,01 |
| MEDIA/TOTAL | 3,99 | 0,78 | 3,79 | 0,91 | 4,05 | 0,63 | 4,46 | 0,68 | 4,27 | 0,91 |

Ficha técnica de la evaluación:

- Universo: estudiantes matriculados en el curso 2012-13 en alguno de los doce másteres de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Método de recogida de datos: encuesta online (programa Lime Survey) a través de correos electrónicos con un enlace único para cada estudiante.
- Cobertura: todo el universo de estudiantes que evalúan a todo el profesorado.
- Trabajo de campo: en la última semana de clases de cada semestre, se envían correos electrónicos a cada estudiante (dos oleadas), con refuerzo telefónico a los que no han contestado previamente.
- Tasa de respuesta primer semestre: 195 estudiantes participantes sobre 279 (70%)

- Tasa de respuesta segundo semestre 151 estudiantes participantes sobre 279 (54%).
- Tasa de respuesta global: 62%; Máster Sociología Aplicada: Problemas Sociales: 39%.
- Presentación de resultados: informe individual al profesor e informe al coordinador del máster, que incluye los resultados individuales y una comparativa de las medias obtenidas entre los profesores del máster.

Los datos que arroja la encuesta deben ser valorados con prudencias dado el número relativamente bajo (39%) de estudiantes que la han contestado. En términos generales la evaluación es positiva pues se sitúa, en una escala de 1 a 5, en el valor 3,99, es decir el equivalente a un notable alto (3,99 x 2= 7,98). Las posibles debilidades tan como las detectan los alumnos al asignarles puntuaciones más bajas son: el interés que el profesorado suscita por la asignatura (3,66), la consecución de los objetivos formativos (3,72), la utilización de recursos didácticos (3,74), la organización de los seminarios y prácticas (3,80), la información sobre el programa a desarrollar (3, 87) y los criterios de evaluación (3,82). Nótese que en estas valoraciones más bajas, que se sitúan por debajo de la media, los valores se sitúan siempre por encima del 3,5, lo que indica una valoración positiva en su conjunto. Los aspectos que mejor valoración consiguen y que constituyen las fortalezas más señaladas se refieren por un lado al trato que se da a los estudiantes (4,64), la adecuación del material que se les proporciona (bibliografía: 4,29; materiales didácticos: 4,35), así como la coordinación general entre las asignaturas (4,36). El resto de los ítems valorados se sitúan sobre la media; se refieren al desempeño del profesorado (preparación de clases: 3,92; explicaciones: 4,08; labor docente: 3,92; desarrollos de las clases prácticas: 3,91) y a la carga de trabajo que recae sobre el alumnado (4,04).

Una vez conocidos los resultados de la encuesta se procedió a convocar una reunión con el profesorado en la que se comentaron, dentro de los límites de la evidencia disponible, las debilidades y fortalezas detectadas en el desarrollo del curso. Se insistió especialmente en asegurar que la información sobre programas y procedimientos de evaluación de todas las asignaturas estuviera de forma clara y previa a disposición de los estudiantes. También se insistió en la mejora de los recursos didácticos, quedando en manos de los profesores particulares concretarla. Dado que los resultados de la encuesta del primer curso del Máster, siendo como son relevantes y a atender, no son suficientemente sólidos como para considerarlos un diagnóstico firme y definitivo, se acordó también estar vigilantes a los resultados de la próxima encuesta para evaluar las mejoras, si las hubiere, y sobre todo las debilidades del Máster, por si resultaran reafirmadas las hasta ahora detectadas. En cualquier caso, se acordó motivar más eficazmente a los estudiantes a que respondan mayoritariamente y de forma completa a la encuesta, de forma que se puedan conocer sus opiniones y valoraciones de forma más exacta y fiable.

3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.

La Facultad de Ciencias Políticas y Sociología cuenta con cinco grados y cuatro másteres que incorporan prácticas externas curriculares en sus planes de estudio. Aunque la asignatura de prácticas se ha ofrecido en este curso de 2013-2013 por primera vez, en el centro ya se venía trabajando desde un año antes en lo que se ha denominado el Sistema Integral de Gestión de Prácticas Externas. La plena implantación de este sistema supuso abordar distintas líneas de trabajo complementarias entre sí:

1) Organización de la gestión de las prácticas de la Facultad

- Reconocimiento de horas de carga docente para los profesores responsables de prácticas (aprobado por la Junta de Facultad del 13-3-2012).
- Nombramiento por parte de la Junta de Facultad de los Profesores Responsables de Prácticas para los cinco grados y los cuatro másteres que incluyen prácticas. (aprobado por las Juntas de Facultad del 13-3-2012 y del 3-7-2013).

- Constitución del Grupo de Coordinación de Prácticas de la Facultad (aprobado por la Junta de Facultad del 13-3-2012).
- Creación y reconocimiento por parte del Consejo de Gobierno de la UCM de la figura de *Colaborador en Prácticas Externas* (para los tutores externos). (Aprobado por la Junta de Facultad del 13-3-2012 y el Consejo de Gobierno 27-3-2012).
- Autorización de la Vicerrectora de Estudiantes del 14-05-13 para adelantar la matrícula en la asignatura de prácticas al 1 de julio (para los estudiantes que realizan prácticas en verano).
- Creación de la Comisión de Prácticas de la Facultad (aprobado por la Junta de Facultad del 25-09-2013), que sustituye al Grupo de Coordinación de Prácticas y, que tal como se prevé en el artículo 9.16 del Reglamento de Régimen Interno de esta Facultad, tendrá el carácter de comisión de estudio.

La Comisión de Prácticas está compuesta por los profesores responsables de las prácticas de los grados y másteres de la Facultad que incluyen prácticas curriculares en sus planes de estudio, y la preside la Vicedecana con responsabilidades en la materia. Para el curso 2012-13, su composición fue:

| | |
|---|--|
| Vicedecana de Posgrado y Prácticas Externas | D ^a Lucila Finkel |
| Grado en Antropología Social y Cultural | D ^a Almudena Cortés Maisonave |
| Grado en Ciencias Políticas | D. Jorge Torrents Margalef |
| Grado en Gestión y Admón. Pública | D ^a Gema Pastor Albadalejo |
| Grado en Relaciones Internacionales | D. Isaías Barreñada Bajo |
| Grado en Sociología | D ^a . Inge Schweiger Gallo |
| Máster en Igualdad de Género | D ^a . Cecilia Castaño |
| Máster en Metodología de la Investigación en CC.SS. | D. Juan José Torres |
| Máster en Sociología Aplicada: Problemas Sociales. | D. Manuel Espinel Vallejo |
| Máster en Gobierno y Admón. Pública | D ^a . M ^a José García Solana |

Las principales funciones de la Comisión de Prácticas son:

- Coordinar, a través del Vicedecanato correspondiente, la tramitación y renovación de convenios de prácticas con las entidades colaboradoras.
- Poner en marcha en cada curso académico el proceso de preinscripción y admisión en las prácticas externas, acordando criterios mínimos comunes.
- Actuar coordinadamente en la gestión de los puestos de prácticas ofertados a distintas titulaciones por una misma institución.
- Establecer criterios mínimos comunes de seguimiento y evaluación de las prácticas externas.
- Desarrollar y proponer acciones de mejora del sistema de gestión de las prácticas externas.
- Realizar acciones de formación e información, mediante documentos específicos y comunicaciones electrónicas, a todos los actores participantes en el sistema de prácticas externas (estudiantes, tutores académicos y tutores de entidad).

Los responsables de prácticas pueden constituir comisiones de prácticas del grado o máster, que estarán formadas por el propio responsable, el coordinador/a del grado o máster, y el profesorado que en el curso académico hayan realizado labores de tutores académicos de prácticas externas.

- Modificación de los porcentajes asignados a las actividades formativas incluidas en las prácticas externas en las memorias de los grados (aprobado por la Junta de Facultad del 3-7-2013 y la Comisión de Estudios del Rectorado del 24-7-2013). Se aborda esta modificación en el caso de los másteres en el siguiente curso 2013-14.
- Modificación de los criterios de evaluación de las prácticas externas de los grados (aprobado por la Junta de Facultad del 25-09-2013 y la Comisión de Estudios del Rectorado el 13-11-13). Se aborda esta modificación en el caso de los másteres en el siguiente curso 2013-14.
- Establecimiento del sistema de reclamaciones de las calificaciones de prácticas (aprobado por la Junta de Facultad del 25-09-2013).

Al no estar la asignatura de prácticas asignada permanentemente a un departamento concreto, no tiene sentido derivar las reclamaciones sobre las calificaciones al tribunal de reclamaciones de los departamentos.

Por tanto, la Junta de Facultad aprobó que, al igual que ocurre con los Trabajos de Fin de Grado o los Trabajos de Fin de Máster, las reclamaciones sean dirimidas por la Comisión de Coordinación del Grado o Máster, previo informe no vinculante de la Comisión de Prácticas de la Facultad. La reclamación mediante escrito razonado habrá de ser presentada por Registro y dirigido al Decano, quien dará traslado de la reclamación a la Comisión de Grado o Máster para que en el plazo máximo de 20 días emita una resolución motivada. Contra esta resolución podrá interponerse recurso de alzada en el plazo de un mes ante el Rector de la UCM, cuya decisión agotará la vía administrativa.

2) Intensificación de contactos para lograr la firma de convenios de prácticas con distintas entidades

- Se adoptó un modelo de gestión centralizada desde el Decanato, con el fin de tener una única base de datos de todos los convenios que se firmen para nuestras titulaciones.
- Se han desarrollado una intensa actividad que ha permitido firmar convenios con empresas, fundaciones, asociaciones, partidos políticos, sindicatos, ONGs, organismos internacionales, administraciones públicas (local, autonómica y central). A finales de septiembre de 2012 se cuenta con 138 convenios en vigor y 104 convenios en tramitación (en el momento en que se elabora esta memoria contamos con 214 convenios tramitados).
- De los Convenios firmados por la Facultad, en las Prácticas del Máster se han activado los acordados con las siguientes instituciones:
 - Ayuntamiento de Parla (Madrid)
 - Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales (FGTB)
 - Hospital Universitario de Parla (Madrid)
 - Secretaría General de Instituciones Penitenciarias - Ministerio del Interior (MIR)
 - CIS VICTORIA KENT, MADRID
 - CIS JOAQUIN RUIZ GIMENEZ, MALLORCA
 - CIS LUIS JIMÉNEZ DE ASUA, SEVILLA
 - CIS CONCEPCIÓN ARENAL DEPENDIENTE DEL CP DE HERRERA DE LA MANCHA, CIUDAD REAL
 - Asociación Centro TRAMA
 - Médicos del Mundo

3) **Diseño y elaboración de la aplicación informática de gestión integral de las prácticas externas (GIPE).**

Se ha diseñado una herramienta informática original y específica para las prácticas de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología para la que se decidió contratar al Centro de Cálculo de la UCM, y a cargo del presupuesto propio de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, un servicio de Hosting de Servidor Virtual (VPS), para alojar la aplicación informática prevista. El servidor es accesible 24 horas al día e incluye la opción de respaldo (backup) de los datos.

La aplicación se basa en un acceso web diferenciado según el perfil del usuario, mediante autenticación, utilizando el acceso seguro al Directorio Corporativo de la UCM, basado en el protocolo LDAP. Se han contemplado tres tipos de perfiles:

- **Gestión:** <https://practicacps.ucm.es/admin/> (acceso con cuenta de correo electrónico UCM). A través de este enlace la Vicedecana responsable y el personal administrativo de apoyo pueden dar acceso (con capacidades diferenciadas) a los diferentes actores involucrados en la gestión de prácticas.
- **Estudiantes:** <https://practicacps.ucm.es> (acceso con cuenta de correo electrónico complutense).
- **Entidades colaboradoras:** (el programa envía una contraseña de acceso tras el registro) <https://practicacps.ucm.es/empresas>. A través de este enlace pueden acceder a la aplicación tanto los responsables de las prácticas de los departamentos de Recursos Humanos, como los Tutores de las Entidades Colaboradoras.

La aplicación de Gestión Integral de las Prácticas Externas (GIPE) consta de distintos módulos que se organizan a través de pestañas diferenciadas:

- **Gestión de convenios**, que permite generar automáticamente convenios de prácticas ajustados al modelo UCM, así como los distintos anexos de titulaciones. Esta funcionalidad facilita la gestión administrativa de los convenios, ya que no sólo reduce el trabajo y los tiempos de respuesta de las entidades colaboradoras, sino que permite trabajar con borradores de convenios y anexos con un menor número de errores de edición que anteriormente había que corregir manualmente.
- **Preinscripción y admisión de estudiantes**, para gestionar, por un lado, la preinscripción de los estudiantes, y, por otra, la selección y admisión de los mismos. En cuanto a la preinscripción, la aplicación permite que el estudiante adjunte documentación (currículum vitae, expediente académico, etc.), que no sólo está disponible para que el profesor responsable de las prácticas pueda basarse en la misma de cara a la selección de los estudiantes, sino también para que las entidades colaboradoras (ver siguiente punto) puedan consultar dicha documentación al seleccionar el alumnado que mejor se adapte a las prácticas que ofertan. En lo relativo a la selección y admisión de estudiantes de prácticas, la aplicación permite comunicar de forma automática a los alumnos en tiempo real su estatus (seleccionado, seleccionado condicional o no seleccionado).
- **Ofertas de prácticas de las entidades colaboradoras**, que deben ser validadas previamente por el responsable, y que pueden ser públicas o restringidas (para permitir la asignación de un estudiante concreto en el caso de que la práctica haya sido propuesta por el propio estudiante).
- **Asignación del estudiante a una práctica concreta**, tras el doble proceso de selección por parte del estudiante y por parte de la entidad colaboradora.
- **Seguimiento de la práctica**, en el que participan el estudiante, el tutor/a académico y el tutor/a de la entidad colaboradora. La aplicación cuenta con un sistema de gestión de avisos o alarmas a través de correos electrónicos para comunicar retrasos en la entrega de los instrumentos de seguimiento (informes parciales, cuestionario final u otros instrumentos de seguimiento y evaluación)

Durante el curso 2012-13, se gestionaron un total de 65 puestos de prácticas en los másteres (111 puestos de prácticas en los grados), cuyos datos desglosados se presentan a continuación:

| | Admitidos | Reconocidos | Baja voluntaria | Matriculados | Nº ofertas recibidas |
|--|-----------|-------------|-----------------|--------------|----------------------|
| Máster en Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales | 18 | 5 | - | 23 | 55 |
| Máster en Gobierno y Administración Pública | 8 | | 3 | 11 | 14 |
| Máster en Igualdad de Género | 24 | | | 24 | 26 |
| Máster en Sociología Aplicada: Problemas Sociales | 15 | | 1 | 16 | 20 |

4) Diseño de los materiales y herramientas de seguimiento y evaluación de las prácticas externas.

Se han elaborado y consensado las principales herramientas de seguimiento y evaluación de las prácticas, en las que se han incorporado los requisitos establecidos en el RD 1707/2011.

Para el seguimiento y evaluación de las prácticas externas se han diseñado una serie de instrumentos y un protocolo temporal, que se cumplimentan online con avisos automatizados (ver siguiente punto) y que permiten al tutor académico de la titulación realizar el adecuado seguimiento del estudiante en conjunción con el tutor de la empresa o institución y proponer al profesor/a responsable de las prácticas externas una calificación final.

Los instrumentos utilizados son los siguientes:

1. Informe parcial de prácticas que cumplimenta el estudiante y remite al tutor académico.
2. Guía para el seguimiento telefónico, que sirve como referencia del tutor académico cuando se pone en contacto con el tutor interno.
3. Guía para la Memoria de prácticas del estudiante, que se entrega al final del período de prácticas. El tutor académico es quien remite al estudiante la guía.
4. Cuestionario de evaluación de las prácticas que debe cumplimentar el tutor interno al finalizar el período de prácticas. El tutor académico es quien remite al tutor interno el cuestionario.

La temporalización establecida para el seguimiento de las prácticas desarrolladas durante cinco meses y medio seis meses es:

| | Responsable | Final mes 2 | Final mes 4 | Final de la práctica |
|--------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|----------------------|
| Primer informe parcial de prácticas | Estudiante | | | |
| Primera conversación telefónica | Tutor académico | | | |
| Segundo informe parcial de prácticas | Estudiante | | | |
| Segunda conversación telefónica | Tutor académico | | | |
| Memoria de prácticas | Estudiante | | | |
| Cuestionario de evaluación | Tutor interno | | | |

El tutor académico, a partir del seguimiento realizado, propone al Coordinador de Prácticas Externas la calificación final, para su reflejo en las actas. Éste además debe asegurarse de archivar y analizar todos los instrumentos recabados, y mantener al menos dos reuniones anuales con los tutores académicos para asegurarse que el seguimiento discurre sin problemas y convenir una calificación final.

5) Análisis de la calidad de las prácticas externas

La aplicación informática GIPE, como se ha comentado, está diseñada para permitir gestionar todas las fases contenidas en las prácticas externas, que básicamente son:

- Preinscripción.
- Selección de estudiantes.
- Consultar la documentación del estudiante para poder seleccionar a los estudiantes en base a los criterios establecidos
- Contacto constante con los estudiantes mediante correos electrónicos, permitiendo incluso un contacto selectivo en función de si se trata de contactar a alumnos rechazados, seleccionados, etc.
- Alta de empresas y generación de convenios y anexos de titulaciones.
- Publicación de las ofertas de prácticas.
- Selección de estudiantes para los puestos de prácticas, previa consulta de la documentación aportada.
- Asignación de tutores académicos y de la entidad.
- Generación de anexos del estudiante.
- Seguimiento individualizado de la práctica.
- Evaluación continua y final.
- Certificación de tutores de entidad y de la práctica realizada al estudiante.

A través de GIPE, los tutores/as académicos pueden:

- Tener información puntual sobre las características de la práctica que se esté realizando.
- Acceder a los datos de contacto del estudiante y del tutor/a de entidad, cumplimentar las guías de seguimiento telefónico del estudiante.
- Leer los informes que los estudiantes hayan ido cumplimentando (ver apartado siguiente para más información).
- Evaluar las prácticas realizadas.

A través de la aplicación informática GIPE se realizaron 2 entrevistas de seguimiento a los tutores externos, una entrevista de seguimiento a los estudiantes, una encuesta de evaluación de los estudiantes relativas a sus centros de prácticas, así como una encuesta que los tutores de las entidades cumplimentan sobre el rendimiento de los estudiantes. Se anexan a esta memoria de seguimiento ambos informes, en los que cabe destacar lo siguiente:

- Más del 80% de los estudiantes se mostró **satisfecho** con sus prácticas en términos de:
 - ✓ Utilidad tanto en la formación como en la aplicación de los conocimientos obtenidos
 - ✓ Experiencia
 - ✓ Recursos
 - ✓ Acogida
 - ✓ Información
- Más del 80% de los tutores externos consideró que **el rendimiento** de los estudiantes de prácticas era **bueno o excelente** en los siguientes aspectos:
 - ✓ Capacidad técnica
 - ✓ Capacidad de aprendizaje

- ✓ Capacidad de organización y planificación
 - ✓ Capacidad de reflexión analítica y crítica
 - ✓ Capacidad de constancia y trabajo
 - ✓ Habilidades de comunicación verbal y escrita
 - ✓ Capacidad de implicación en la institución
 - ✓ Autonomía (capacidad de búsqueda de información y autoaprendizaje)
 - ✓ Capacidad de trabajo en equipo
 - ✓ Capacidad de adaptación al cambio, flexibilidad
 - ✓ Motivación
 - ✓ Relaciones con su entorno laboral
 - ✓ Puntualidad y asiduidad al trabajo
 - ✓ Disponibilidad horaria y movilidad geográfica
 - ✓ Disciplina y esfuerzo
 - ✓ Receptividad a las críticas
 - ✓ Creatividad e iniciativa
- Vale destacar que el **100% de los tutores externos** se sentía muy satisfecho con las prácticas, que se había cumplido con los objetivos planteados y las expectativas de las prácticas
 - Finalmente el **100% de los tutores externos** aceptaría seguir colaborando con el programa de prácticas del Máster.

Puesto que la titulación tiene una duración de un año y medio, los estudiantes que la completen en el tiempo previsto deben tener sus prácticas finalizadas antes del mes de febrero del siguiente curso al de su ingreso o cohorte. Durante el curso de referencia de esta Memoria de Seguimiento (2012-13), el 71% de ingresados el curso previo empezaron y acabaron sus prácticas en el tiempo previsto, es decir Febrero de 2014. El 60% obtuvo calificación de notable y el 40% de sobresaliente. Mientras que en sólo 4 casos las prácticas finalizarán posteriormente, consignándose en las actas de septiembre 2014.

En conclusión, podemos afirmar que, desde el punto de vista tanto de los estudiantes como de los tutores externos, las prácticas externas no solo han cumplido plenamente con los objetivos trazados inicialmente sino que han generado un alto grado de satisfacción. Desde el punto de vista administrativo, la gestión de las prácticas de la titulación, que se ha implantado por primera vez, presenta un alto grado de solvencia. Además, se cuenta con acuerdos específicos del centro respaldados por el Rectorado, con criterios normalizados y consensuados con otros Másteres similares en la Universidad y con procedimientos de gestión eficientes. La plataforma informática ha facilitado la gestión, el seguimiento y la evaluación de las prácticas y ha permitido a los estudiantes, tutores académico y externo y coordinadores de Prácticas y de Máster establecer una verdadera conexión entre el ámbito educativo y el laboral.

NB: La información completa sobre los resultados de estas dos encuestas aparece en los pdf que se adjuntan.

3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

El máster en Sociología Aplicada ha resultado atractivo para estudiantes provenientes de otras universidades tanto españolas como extranjeras. En concreto, de los 15 estudiantes que pudieron seguir de forma completa el curso, 3, es decir, un 20% provenían de países latinoamericanos (México y Colombia); de los 12 estudiantes españoles, 6 provenían de universidades españolas distintas de la UCM (UNED, Oviedo (2), Islas Baleares, Granada, Sevilla); sólo 6 habían cursado sus estudios de Grado/Licenciatura en la UCM. En definitiva la movilidad ha sido muy alta: 20% estudiantes latinoamericanos; 40% de estudiantes de universidades españolas distintas de la UCM; 40% de estudiantes provenientes de la UCM. En las condiciones actuales, dominadas por una angustiosa escasez

de becas (que ha llevado verse en la necesidad de renunciar a proseguir sus estudios posdoctorales a un número de relevante de estudiantes que los habían comenzado esperando obtener una) para cubrir los gastos que comportan seguir los estudios de Máster fuera de la propia ciudad de origen, sin poder contar consecuentemente con la infraestructura de apoyo familiar, es realmente llamativo y a valorar muy positivamente que unos estudios de posgrado que se ofertan por primera vez hayan conseguido tanta atención entre estudiantes de fuera de la UCM y alcanzado un nivel alto de matriculados externos (60%).

3.5.- 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).

El grado de satisfacción de los estudiantes con el Título ya ha sido presentado en cifras y comentado tanto en el apartado 3.2., en lo referido a las clases, profesores y desarrollo general del Máster, como en el apartado 3.3 (epígrafe 5), en lo referido a la valoración de las Prácticas por parte de los estudiantes y los tutores institucionales. En este apartado nos limitaremos a dar cuenta de las valoraciones del Máster por parte de los profesores que lo imparten y del PAS de apoyo. En ambos caso hay que destacar que son escasas las respuestas a las encuestas, incluso en mayor medida que en el caso de las respuestas al cuestionario de alumnos. En efecto, sólo 5 profesores, es decir el 2,7%, lo han cumplimentado; entre el PAS el número alcanza a 8 entrevistados. Es la razón de que la información disponible haya de ser comentada con la mayor de las prudencias –y adicionalmente, es un acicate para promover en el futuro una mayor participación en la cumplimentación de los cuestionarios, sobre todo por parte del profesorado afectado.

Las valoraciones de los profesores se pueden agrupar en grandes apartados: valoración de la docencia del máster (asignaturas, profesorado, etc.); valoración de los estudiantes; valoración del trabajo de los PAS; valoración general de la infraestructura proporcionadas por la Facultad. A la hora de valorar la información ha de tenerse en cuenta que la valoración va desde el 1(negativo) al 10 (positivo).

Sobre la docencia. La valoración del profesorado sobre sí mismo es alta: se dice tener la formación adecuada para impartirlo (9.20), haber sido seleccionado correctamente (9.00), estar bastante satisfecho con la actividad docente desarrollada (7.20) y con el cumplimiento del programa (8.20). Más baja es la valoración de lo relacionado con la docencia, ya sean las metodologías docentes (7.40), la distribución de la carga teoría/práctica (6.40), la utilidad del Campus Virtual (6.60), la organización de los horarios de las asignaturas (7.60) o la adecuación de los contenidos de las asignaturas a los objetivos y competencias (7.20). El capítulo en el que el valoración es menor hace referencia a la coordinación: ya sea en el interior de la titulación (6.00) ya sea entre las titulaciones en el Centro (5.40). Este mayor descontento sin embargo va de la mano de una significativa desviación típica, lo que apunta una falta de consenso en este campo. Contrasta, por otro lado, con la valoración de los estudiantes que como se pudo comprobar es mucho más positiva (4,26 en una escala de 1 a 5). Conclusión: el profesorado está más bien satisfecho de sí mismo, algo menso de la docencia que imparte y mucho menos todavía con la coordinación institucional.

Sobre el Alumnado. El juicio sobre el alumnado es bastante positivo en lo referido su grado de implicación (7.20) y aprovechamiento (7.20). Baja significativamente cuando se refiere a su utilización de las tutorías (6.20).

Sobre el PAS. La colaboración del PAS es valorada positivamente: 7.20, aunque hay también una fuerte falta de consenso (lo muestra la desviación típica que alcanza el 2.79).

Sobre la Facultad. La valoración es algo menos positiva ya sea al calibrar el apoyo del Centro (6.40), ya la instalación de recursos didácticos (6.80) o el ya mencionado mecanismo de coordinación entre titulaciones (5.40).

Conclusión: Ciertamente el profesorado está básicamente contento con su propia cualificación e idoneidad para impartir las materias del Máster. Su queja fundamental se refiere a la coordinación. En consecuencia, en los próximos años se realizarán los máximos esfuerzos para resolver ese problema o el hecho de que se perciba como problema.

En cuanto al cuestionario del PAS, sus respuestas a la encuesta que cumplimentaron ponen de manifiesto una falta de acuerdo en relación a la satisfacción con su trabajo en el Centro. En efecto, más de un tercio muestra su acuerdo con el ítem (“en general me siento satisfecho con el trabajo en el Centro”) y una porcentaje idéntico manifiesta su desacuerdo con él. Se trata pues de un tema controvertido sobre el que no existe acuerdo. En cualquier caso, el escaso número de respuestas a la encuesta no permite hacer inferencias de altos vuelos.

3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.

El curso cubierto por esta Memoria de Seguimiento ha sido el primero de impartición del Máster. Los primeros egresados son de febrero de 2014, tras la defensa del TFM, razón por la que no tiene objeto inquirir la inserción laboral de los alumnos graduados en el curso 2012-2013: no los hay y no podría haberlos.

3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

Durante el curso académico 2012-13 (1 octubre 2012-30 setiembre 2013), la Comisión de Calidad recibió veinticinco (25) instancias, todas presentadas por estudiantes y distribuidas, según las titulaciones y categorías, según muestra el siguiente cuadro:

| Instancias por Categorías | Titulaciones | | | | | | | | Total por Categorías |
|-------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------|--------------|---------------|---------------------|--|----------------------------------|----------------------|
| | Grado en Ciencias Políticas | Lic. Ciencias Políticas | Doble Grado Derecho - Políticas | Grado en GAP | Grado en RRII | Grado en Sociología | Máster Estudios Antropología Social y Cultural | Máster de Política Internacional | |
| Ordenación Académica (Profesorado) | 4 | | 1 | | 2 | 5 | | 1 | 13 |
| Organización y evaluación Prácticas | 1 | | 2 | 1 | | | | | 4 |
| Tribunales | 1 | | | | | | 1 | 1 | 3 |
| Funcionamiento Instituciones | | | | | 2 | | | | 2 |
| Asistencia Profesores | | 1 | | | | | | | 1 |
| Horarios | 1 | | | | | 1 | | | 2 |
| Total por Titulación | 7 | 1 | 3 | 1 | 4 | 6 | 1 | 2 | 25 |

Admisión. Todas han sido admitidas (la Comisión puede denegar las anónimas, por ejemplo) y constituían quejas. Sólo una era, además, una reclamación. Cabe destacar que en verdad son veinticuatro (24) las que conciernen a las titulaciones del EEES, pues una refiere a la Licenciatura en Ciencias Políticas, en extinción. Ninguna de las instancias estaba referida al Máster en Sociología Aplicada: Problemas Sociales.

Plazos Resolución. Salvo siete, todas ellas han sido resueltas en un plazo igual o inferior a tres meses. La instancia que fue respondida con más demora por parte de la Comisión de Calidad no tenía relación con las

competencias de la Comisión, sino que era propia de la coordinación del Máster o del Departamento del docente concernido.

Evaluación Instancias. Sólo cinco instancias (20% del total) corresponden a los temas que conciernen estrictamente a la Comisión de Calidad, si bien desde luego todos los temas de las reclamaciones se vinculan, en definitiva, al problema de la calidad. Las restantes veinte instancias corresponden en primera instancia a otros órganos de la Facultad, en especial a los Departamentos, a los que se solicitó información sobre el caso o bien directamente se les derivó.

El problema más repetido es el de la ausencia de reglas y criterios de evaluación claros y acordes a las fichas docentes o a las normativas existentes (en el caso de los Tribunales Fin de Máster).

Otro tema que aparece en las quejas y reclamaciones es el problema de la tensión entre evaluación continua que propone el sistema del EEES y el valor tradicional asignado a los exámenes finales de febrero, junio y septiembre. El problema que se presenta es que en algunas asignaturas que siguen el sistema de evaluación continua, el valor del examen de febrero, junio o septiembre es insuficiente para aprobar la asignatura, lo que en la práctica equivale, para los estudiantes reclamantes, a una eliminación del derecho a examen que se obtiene a través de la matrícula.

Este problema está siendo estudiado por la Comisión de Calidad, para lo cual está recabando la información correspondiente y consultando a otros órganos de la Universidad que pueden colaborar con una perspectiva relevante, como es el caso de la Defensora del Universitario.

El otro problema que finalmente aparece es el del aducido mal trato, derivado de una discusión acerca de la evaluación. Este tema preocupa a la Comisión de Calidad básicamente por dos motivos: por una parte, porque los conflictos de intereses legítimos no sean llevados al terreno personal, sino que sean tratados con la distancia y responsabilidad oportunas, si bien la Comisión entiende que tanto una baja calificación, como un cuestionamiento de la justicia de una evaluación, pueden ser vividos como un menoscabo de la labor personal o profesional. Y, por otra parte, preocupa porque puede derivar en un uso de los órganos encargados de llevar adelante las quejas y reclamaciones de un modo inadecuado, como instrumento contra la otra parte, cuando en verdad su función es mejorar la calidad de la vida académica y social que se desarrolla en el centro.

Funcionamiento Sistema Quejas y Reclamaciones (Comisión Calidad). La Comisión de Calidad funciona durante el curso 2012-13 con un sistema de quejas y reclamaciones del que lleva registro físico y electrónico, este último a través de una Base de Datos. Ambos se encuentran centralizados en Decanato, por tratarse de información sensible sujeta en casos precisos a confidencialidad, si bien una vez concluido el tratamiento de cada instancia, la información puede ser consultada por los miembros del centro. En este sentido, el sistema de quejas y reclamaciones es garantista, pero a la vez busca salvaguardar los derechos de reclamación y de queja de la comunidad universitaria en particular, y de la sociedad civil en general, en tanto la Universidad es una institución pública abierta a toda la ciudadanía.

Para mejor estudio y tratamiento de las instancias, el Sistema clasifica las mismas en varias categorías, las que se pueden ver en el cuadro general. También se clasifica el objeto de la instancia y el sujeto de la reclamación, así como el departamento concernido.

El flujo de comunicación para que las instancias lleguen a la Comisión de Calidad funciona del siguiente modo: cualquier miembro del centro o incluso no perteneciente a él directamente puede presentar una instancia de Quejas y Reclamaciones; la misma debe enviarse por Registro y llega al Decano, en tanto presidente de la Comisión de Calidad. Para ello el reclamante debe utilizar o bien el Formulario específico, que se puede descargar de la web u obtener físicamente en Decanato o en Secretaría de Alumnos. En el Formulario deben constar todos los datos del reclamante, pues la Comisión de Calidad no recibe instancias anónimas, ya que considera que pueden ser lesivas para los derechos de los miembros de la comunidad académica afectados y, a la vez, un estímulo de la potencial impunidad del reclamante.

Una vez recibidas, las instancias son llevadas para su tratamiento inicial a la Comisión de Calidad. Ésta analiza sus características para ver si las deriva a otras instancias competentes (Departamentos, Coordinadores de Grado, Secretaría de Alumnos, etc.) o las asume y tramita. Para esto último, dispone de un protocolo que busca garantizar la escucha de las perspectivas de los concernidos en la reclamación. Para el tratamiento de esta fase del proceso, designa a dos miembros, procurando que representen —teniendo en cuenta los concernidos en la

instancia— a los distintos colectivos que integran la Comisión de Calidad (como PAS, PDI y estudiantes). Estos contactan con las partes afectadas para evaluar la situación y emitir un informe, que es tratado por la Comisión de Calidad en sus reuniones habituales. Cuando es aprobado, se envía a las partes afectadas a través de Registro. El informe, junto con la instancia y otros eventuales documentos relevantes (correos, informes del Departamento, etc.), es archivado en la Base de Datos electrónica y en el archivo físico.

Evaluación Sistema Quejas y Reclamaciones. Posibles reformas. El Sistema adoptado ha resultado eficaz en principio, pues permite recoger quejas, reclamaciones y también sugerencias que antes no tenían canales de expresión, y que sirven para detectar problemas y solucionarlos en busca de la mejora de la calidad de las titulaciones.

El principal escollo que ha encontrado la Comisión de Calidad, y en el cual se propone trabajar para su mejora durante el curso 2013-14, es la dificultad para evitar, en el tratamiento de las instancias, el solapamiento con otros órganos del Centro y de la Universidad competentes para tratar las instancias: a saber, Departamentos, Defensora del Universitario, Secretaría de Alumnos, Coordinadores/as de las distintas titulaciones, Inspección de Servicios, etcétera.

En este sentido, la Comisión de Calidad se propone realizar un esfuerzo de clarificación de los canales existentes, a fin de informar a los miembros de la comunidad universitaria a dónde acudir en función de la queja o reclamación que deseen presentar. No obstante, la Comisión de Calidad entiende que también debe conocer las quejas y reclamaciones presentadas en esos otros órganos competentes, ya que hacen a la cuestión de la mejora de la calidad de las titulaciones. Poner en marcha un canal único de recepción de las instancias, pero que a la vez respete las competencias específicas de los distintos órganos existentes en la Facultad y en la Universidad, es un reto que la Comisión de Calidad se propone superar para el próximo curso, a la vista de la experiencia recogida en su tiempo de existencia.

Se entiende que una posibilidad cierta es habilitar un buzón electrónico único de quejas, sugerencias y reclamaciones que permita recoger de modo sencillo y accesible todas las instancias de los usuarios, quienes deberán, en el caso de que su reclamo no sea de competencia directa de la Comisión de Calidad, dirigirse a la instancia competente pero enviando copia de su reclamación a la Comisión, para que ésta se encuentre al tanto del conjunto de instancias presentadas, es decir, del total de quejas, sugerencias y reclamaciones habidas durante el curso en el Centro.

Otro problema que se ha encontrado la Comisión de Calidad es relativo a la comunicación de sus miembros designados para tramitar la instancia con las partes concernidas en la misma. Probablemente debido a la novedad de la experiencia, pero también a otros factores históricos de relación entre los colectivos que conforman la Universidad, los miembros designados por la Comisión de Calidad no han encontrado siempre en las partes concernidas el reconocimiento de su función como miembros de la Comisión de Calidad encargados de —como se citaba más arriba— recabar la perspectiva de los concernidos en la reclamación, para poder emitir un informe ponderado de la situación. Resulta paradójico que los propios involucrados en la reclamación no otorgaran toda la legitimidad que los miembros de la Comisión tienen por ser tales, que deriva de su designación por el máximo órgano de gobierno de la Facultad, su Junta, siendo que el contacto se realiza para escuchar el punto de vista de involucrado en la misma.

A la vista de este problema, la Comisión trabaja también en la posibilidad de reformar parcialmente el protocolo de actuación vigente, para evitar el problema de desconocimiento de la autoridad de los miembros designados por la Comisión de Calidad para el tratamiento de las instancias. El objetivo es no perder la representatividad que estos miembros tienen, es decir, que sigan siendo los miembros de la Comisión de Calidad los encargados de realizar esa gestión, pero que a su vez sean legitimados por las partes para poder llevarla a cabo en condiciones que garanticen su eficacia.

● **SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO.**

4.1.- 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 ANECA, para la mejora de la propuesta realizada.

En el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título de MÁSTER UNIVERSITARIO EN SOCIOLOGÍA APLICADA: PROBLEMAS SOCIALES se recomendaba textualmente: “Detallar el procedimiento por el cual se recoge la satisfacción de los egresados con la formación recibida”. En el curso 2012-2013 no ha habido todavía ningún egresado por lo que no se le concedió urgencia a la elaboración de ese instrumento de control. En la actualidad se está trabajando en este capítulo para que el instrumento esté disponible cuando, a finales de junio de 2014, haya superado los estudios del Máster la primera promoción de estudiantes. En cualquier caso, el resultado final depende en lo sustantivo de los medios y ayudas que brinden las instancias universitarias dedicadas a estos menesteres; ningún Máster de la UCM tiene capacidad para diseñar y administrar una encuesta de este tipo utilizando sus propios (mínimos, por no decir nulos) recursos.

4.2.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la ACAP, para la mejora del Título.

No es de aplicación a este Máster

4.3.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM, para la mejora del Título.

No es de aplicación a este Máster

4.4.- Se han realizado las acciones de mejora planteadas en la Memoria de Seguimiento anterior, por la Junta de Centro, para su desarrollo a lo largo del curso 2012-2013.

No es de aplicación a este Máster

- **SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS**

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado.

5.1.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones sustanciales realizadas.

No ha habido ninguna modificación sustancial.

5.2.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones no sustanciales realizadas.

Un vez abierto el plazo para la presentación de modificaciones en las asignaturas optativas que oferta el Máster en Sociología Aplicada: Problemas Sociales (MUSAPS), y tras debatir la propuesta en la reunión de la Comisión de Coordinación, SE ACORDÓ SOLICITAR:

- a. La ANULACIÓN de la asignatura “GESTION DE LA DIVERSIDAD”, incluida como optativa (6 créditos, 2º Semestre) en la Materia INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA. Esa asignatura estaba ofertada en el *Máster Universitario en Mujer y Salud* impartido en la Facultad de Psicología de la UCM.
- b. La APROBACIÓN de una nueva asignatura “POLÍTICAS Y REGÍMENES SOCIALES DE EMPLEO”, a incluir como optativa (6 créditos) en la Materia INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA. Esta asignatura se oferta en la actualidad en el *Máster Universitario en Estudios Avanzados en Trabajo y Empleo* que se imparte en la Facultad de CC Políticas y Sociología de la UCM.

MOTIVACIÓN DE LA PROPUESTA.

La materia obligatoria INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA (6 créditos) integrada en el MÓDULO 2: ANÁLISIS E INTERVENCIÓN EN PROBLEMAS SOCIALES se propone como objetivo, tal como se establece en la memoria de MUSAPS, “permitir que el estudiante complete su optatividad con otras ofertas convergentes, al servicio de la mejora curricular proyectiva”. Con esa finalidad ha incorporado distintas asignaturas ofertadas en másteres afines, ofreciéndoselas a sus estudiantes, los cuales ha tenido que optar por una de ellas para poder conseguir los 6 créditos obligatorios de la materia.

Entre las asignaturas ofertadas el curso 2012-2013 se encontraba GESTION DE LA DIVERSIDAD, integrada en el *Máster Universitario en Mujer y Salud*. La experiencia no fue positiva pues, además de las dificultades horarias y las limitaciones al número de estudiantes a admitir que se plantearon desde el principio por parte del Máster receptor, resultó que no se suscitó el interés de los estudiantes por esa asignatura hasta el punto de ninguno solicitó matricularse. Por ello, se acordó sustituirla el siguiente curso por otra que fuera más receptiva para los estudiantes de MUSAPS y les resultara más atractiva.

En ese sentido, tras barajar distintas posibilidades se optó por proponer la incorporación de POLÍTICAS Y REGÍMENES SOCIALES DE EMPLEO que forma parte en la actualidad de las asignaturas que oferta el *Máster Universitario en Estudios Avanzados en Trabajo y Empleo* de la UCM. Las razones son varias: a. se trata de una asignatura que por sus objetivos y temario es claramente complementaria de otras que se ofertan en MUSAPS, especialmente de GÉNERO, FAMILIA Y TRABAJO y de LA CRISIS ACTUAL DEL TRABAJO, permitiendo de esta forma completar y mejorar el currículo del alumnado; b. tal como anuncia el programa que actualmente se imparte, la orientación de la asignatura confiere un peso sustantivo a la sociología aplicada, lo que es consonante con MUSAPS; c. es una asignatura impartida en la Facultad de CC Políticas y Sociología, lo que hace más fácil el desplazamiento de nuestros estudiantes y más probable su éxito; d. el profesorado responsable de impartirla ha mostrado su interés por recoger alumnos de MUSAPS, facilitando su integración.

En consecuencia, el MASTER EN SOCIOLOGÍA APLICADA: PROBLEMAS SOCIALES ha solicitado y OBTENIDO de la Junta de Facultad la aprobación de esta propuesta de forma que en el próximo curso 2014-2015 se puede proceder a los cambios solicitados.

• **SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.**

La fortaleza fundamental del Título resulta de la sinergia de tres de sus rasgos: a. haber seleccionado un conjunto de problemas sociales que retratan adecuadamente lo que en la sociedad contemporánea es

objeto de atención colectiva y causa de la demanda de intervención sociológica; b. haber seleccionado un grupo de profesores que estaban especializados desde mucho antes en el estudio de esos problemas de forma que pudieran brindar a los estudiantes una información al día y los marcos analítico-metodológicos adecuados para hacerla inteligible; c. un énfasis en las Prácticas que hizo que se le asignara un peso de 18 créditos o, lo que es lo mismo, un período de cuatro meses de trabajo profesional continuado en una institución en la que poder ‘tocar’ y abordar los problemas estudiados en las aulas. La combinación o puesta en común de las aportaciones de esos tres elementos ha proporcionado al Máster su fundamental fortaleza que, de forma muy sintética, se puede resumir así: una fuerte orientación práctico-profesional de la mano de una sólida formación sociológica.

Otra fortaleza del Título se refiere al alto nivel de multidisciplinariedad en la formación y movilidad en el origen geográfico y universitario de los estudiantes que lo cursan, como se ha destacado en el apartado 3.1. Esta triple diversidad enriquece el proceso de comunicación y formación a lo largo del Máster.

Por último, una fortaleza a destacar es la labor de coordinación realizada por la Comisión del Máster. Las diferentes reuniones que esta Comisión organiza (del profesorado, del profesorado con los estudiantes, con la dirección de los departamentos de pertenencia de los profesores, etc.) sirven para planificar y hacer frente a los posibles problemas que pueden surgir a lo largo del curso como se señala a continuación.

• SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA PROPUESTAS INDICANDO EL ESTADO DE LAS MISMAS.

7.1.- 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.

La experiencia de un año no puede valer para un diagnóstico fiable sobre debilidades y fortalezas de un título que necesita tiempo y rodaje para poder ser cabalmente evaluado. El problema recurrente de la descoordinación de las asignaturas y, sobre todo, de los programas y el material utilizado, que lleva típicamente a caer en reiteraciones o producir lagunas formativas, ha sido superado con éxito gracias a la labor de la Comisión de Coordinación que ha comparado los programas de las asignaturas, ha detectado lagunas o reiteraciones, ha informado de la situación a los profesores afectados y ha propuesto cambios en programas o material de apoyo. En este sentido, en las reuniones con los alumnos no se han detectado quejas sobre este tema.

Las quejas fundamentales de los estudiantes que se han manifestado en las reuniones periódicas se refieren al exceso en la carga de trabajo a que se les somete. Ha sido objeto de debate con ellos así como en las reuniones de los profesores responsables. La solución ha consistido en aligerar la carga de trabajo en aquellos casos en lo que se comprobó que era excesiva, teniendo cuidado en que eso no supusiera una degradación del nivel de exigencia del Máster, que ha de mantenerse alta.

De la experiencia de este año inicial puede concluirse que las reuniones semestrales con los estudiantes constituyen el cauce idóneo para estar al tanto de sus posibles quejas o de las disfuncionalidades que se puedan presentar. A ello se suma, la importante función que cumplen las reuniones semestrales de

profesores que han servido para homogeneizar criterios docentes e intercambiar valoraciones sobre el desarrollo de los cursos que resultan muy operativas.

Al margen de lo señalado, se han detectado dos problemas en la implantación del título cuya solución desborda la capacidad de acción de la Coordinación, Comisión de Coordinación y Profesorado del Máster.

El primer problema es el abandono constatado de una parte de los estudiantes que, teniendo interés en este Título y asegurando su satisfacción con su desarrollo, notifican que no pueden seguir cursándolo debido a que no han obtenido la beca solicitada y no pueden hacer frente al pago de las tasas. En muchas ocasiones este abandono se produce cuando los/las estudiantes han cursado más de dos o tres meses de clases, momento en el que reciben la notificación de su solicitud de beca. La situación es vivida como traumática por todos: los estudiantes que tienen que abandonar; los estudiantes que pueden quedarse; el profesorado que ve malograrse el proceso de formación, hasta entonces exitoso, de estudiantes altamente motivados.

Un segundo problema detectado hace referencia a la materia de “Integración Universitaria”. De contenido obligatorio, fue diseñada con el objetivo de que el estudiantado de este título pudiese elegir (al modo de las Asignaturas de Libre Elección de las extinguidas licenciaturas) entre las asignaturas de otros másteres con el fin de poder cursar contenidos que tuviesen más relación con sus intereses específicos. Sin embargo, una vez el máster puesto en marcha, se notificó que esa materia tenía que tener un número predeterminado y restringido de asignaturas, lo cual redujo la posibilidad de elección. Este hecho, sumado a la dificultad de otros títulos de ofrecer asignaturas abiertas a alumnos de otros másteres y casi imposibilidad de de compatibilizar los horarios, ha desvirtuado el carácter de esta materia. Dadas estas dificultades, la Comisión de Coordinación del máster se propone eliminar esta materia cuando se produzca la futura renovación del plan de estudios de este Título.

7.2. Análisis del Plan de acciones y medidas de mejora desarrollado a lo largo del curso 2012-2013 con la descripción de la efectividad de las mismas y Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar durante el próximo curso académico 2013-2014 o posteriores, en su caso.

Como es evidente, dado que el curso 2012-2013 ha sido el primero de implantación del Máster, no se contemplaba ninguna medida de mejora a implantar en su transcurso.

En relación al siguiente curso, se ha acordado proceder a un cambio en la lista de asignaturas optativas de la Materia Integración Universitaria debido a las razones que se han detallado en el apartado 5.2. El cambio, propuesto ya en el curso 2012-2013, no ha podido ser aprobado por la junta de Facultad hasta este curso de 2013-2014, lo que determina que la nueva oferta de asignaturas optativas de Integración Universitaria se haga pública y efectiva en el curso 2014-2015.

Memoria aprobada por la Junta
de Centro el día