

VICERRECTORADO DE CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

OFICINA PARA LA CALIDAD

MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER EN SOCIOLOGÍA APLICADA: PROBLEMAS SOCIALES CURSO 2016/17

Contenido

I.- INTRODUCCIÓN	3
II.- CRITERIOS.....	3
CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER EN SOCIOLOGÍA APLICADA: PROBLEMAS SOCIALES.....	3
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	4
SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO	4
SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO	12
SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.....	15
SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.....	28
SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS	33
SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.....	33
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 ADOPTADO.....	36

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, accesibilidad y actualización 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 encuentran 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, modificación y las realizadas como consecuencia de los informes de seguimiento internos de la UCM y externos (FUNDACIÓN MADRI+D).

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

Aspectos a valorar:

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/master>

Esta página web incluye un enlace a otra página del Centro con información específica del Máster Universitario en Sociología Aplicada: Problemas Sociales (<http://politicasysociologia.ucm.es/estudios/master-sociologiaaplicada>). Por otra parte, el Máster cuenta con su propia página web: <https://www.ucm.es/musaps/>.

Además, los alumnos (y otros interesados) tienen a su disposición a través de la página web de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología información completa sobre los procesos de gestión que hacen posible el acceso en red a muchos trámites y consultas, y que redundan en la calidad de la titulación:

<http://politicasysociologia.ucm.es/tramites>

También disponen de información detallada sobre la gestión y el seguimiento de los títulos que realiza la Comisión de Calidad del Centro:

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

Por último, tanto la UCM como la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología proporcionan información sobre las posibilidades de acceso a los programas de Doctorado desde el Máster, ya que es una opción para la que habilita la titulación:

<http://www.ucm.es/doctorado>

<https://politicasysociologia.ucm.es/doctorado>

Especialmente durante el periodo de preinscripción y matrícula, el Coordinador responde a través del correo electrónico dudas específicas que tienen los potenciales estudiantes del Máster, la mayoría de las veces indicándoles la dirección de la página web que contiene la información en cuestión.

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.

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

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.

La Comisión General de Calidad es una Comisión Delegada de la Junta de Facultad y estará compuesta por los/las siguientes integrantes:

- a) El/la Decano/a, que la presidirá, o persona en quien delegue de entre los/las Vicedecanos/as a quienes corresponda el área de seguimiento de la calidad.
- b) El/la o los/las Vicedecanos/as responsable/s de los Grados, Másteres y Programas de Doctorado, que actuará/n como Vicepresidente/s o Vicepresidenta/s.
- c) El/la Vicedecano/a de Estudiantes.
- d) Cinco representantes del PDI, uno de ellos necesariamente con vinculación no permanente, de los cuales, dos serán profesores/as de Grados diferentes, dos de Másteres diferentes y uno de Programas de Doctorado, que a su vez formarán parte de las respectivas Subcomisiones de Calidad de Grado y Posgrado.
- e) Un/a representante del Personal de Administración y Servicios.
- f) Cuatro representantes de los/las estudiantes, de los cuales, dos serán de Grado y dos de Posgrado.
- g) Un/a delegado/a de la Junta de Facultad, designado/a por la misma de entre sus integrantes, que guarde relación con los temas de evaluación de la calidad.
- h) Un/a agente externo a la UCM con experiencia en temas de calidad, propuesto por la propia Comisión.

En concreto, la actual composición de la Comisión en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la UCM es la siguiente:

Miembros Natos	Sectores PDI (5)	Sector PAS (1)	Sector Estudiantes (4)
Presidente: Heriberto Cairo (Decano)	Paloma González del Miño (Grado RR.II.)	Francisco Javier Martínez Minaya	Samuel Daza Cáceres
Delegada del Decano para la Calidad de la Docencia: Cristina Pérez Sánchez	Raúl Aguilera Aguilera (Grado CC. Políticas)		Inas El Desouki
	Luis Cortés Alcalá (Doctorado)		David Hernández Martínez
	Rosa M ^a de la Fuente Fernández (Máster)		Alba María de la Madriz Prieto
	Manuel Espinel (Máster)		(Renovados en septiembre de 2016)

Vicepresidentes:
Vicedecana de Estudios de Grado y Planificación Docente:
Benita Beneitez Romero
Vicedecana de Estudios de Máster y Prácticas Externas:
Concepción Anguita Olmedo
Vicedecano de Estudios de Doctorado e Investigación:
Millán Arroyo Menéndez
Vicedecano de Estudiantes y Participación:
Fernando Harto de Vera
Delegado de Junta de Facultad relacionado con evaluación de la calidad:
Secundino González Marrero
Agente Externo a la UCM experto en calidad
José Antonio Errejón Villacieros

Como se puede observar, a la composición Reglamentaria se ha añadido la figura de Delegada del Decano, creada en el año 2014, a fin de mejorar la coordinación entre los diferentes actores implicados en los procesos de evaluación, seguimiento y propuesta de acciones de mejora de los títulos, en cooperación permanente y prestando el apoyo necesario, por consiguiente, a los diferentes vicedecanatos implicados en dichos procesos así como trasladando a la Comisión General de Calidad para su tratamiento los asuntos derivados de las Comisiones de Coordinación de Grados y Másteres.

En este contexto, conviene precisar que una de las carencias detectadas en nuestro SGIC es que, debido a la naturaleza reglamentaria de la Comisión General de Calidad como Comisión Delegada de Junta, resulta muy complicado constituir Subcomisiones de Calidad de Grados y Másteres debido a la sobrecarga de puestos en Comisiones de los miembros de Junta. Esta cuestión está pendiente de estudio ya que para acometer la transformación necesaria es preciso realizar la consulta pertinente a Rectorado, así como modificar el reglamento de Régimen Interno de la Facultad. Es por este motivo que en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología las funciones de las Subcomisiones de calidad de Grado y Másteres vienen siendo ejercidas por las Comisiones de Coordinación respectivas.

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

Toda la información sobre el Sistema de Calidad se encuentra disponible en la web de la Facultad (<http://politicasysociologia.ucm.es/comision-calidad>). 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 las siguientes normas relativas a su funcionamiento y al sistema de toma de decisiones:

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.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Anualmente, la Comisión se reúne periódicamente durante el período lectivo, en el curso 2016-2017 como se puede observar en la siguiente tabla se reunió con una periodicidad similar a la de años anteriores salvando la excepción de 2016 de la que ya se habló en la Memoria correspondiente.

2017
<ul style="list-style-type: none">○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (04-07-2017)○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (10-05-2017)○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (24-02-2017)○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (04-02-2017)

2016

<ul style="list-style-type: none"> ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (14-11-2016) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (29-09-2016) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (30-06-2016) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (03-05-2016) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (26-04-2016) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (14-03-2016) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (10-02-2016) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (01-02-2016)
2015
<ul style="list-style-type: none"> ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (02-12-2015) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (09-04-2015) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (18-03-2015) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (16-01-2015)
2014
<ul style="list-style-type: none"> ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (17-12-2014) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (17-06-2014) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología)(04-04-2014) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (24-02-2014) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (13-01-2014)
2013
<ul style="list-style-type: none"> ○ Comisión de Calidad (Facultad CCPP y Sociología) (18-11-2013) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (28-06-2013) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología)(01-03-2013) ○
2012
<ul style="list-style-type: none"> ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (30-11-2012) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología) (21-09-2012) ○ Comisión de Calidad (25-01-2012)
2011
<ul style="list-style-type: none"> ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología)(11-10-2011) ○ Comisión de Calidad (facultad CC PP. y Sociología)(15-06-2011)

Entre el 1 de septiembre de 2016, fecha en que comienza el curso académico, y hasta diciembre de 2017, la Comisión de Calidad se ha reunido en seis ocasiones: el 29 de septiembre y el 14 de noviembre de 2016, los días 4 y 24 de febrero de 2017, y el 10 de mayo y el 14 de julio de ese mismo año.

En esas reuniones, durante el curso 2016-2017, se trataron principalmente las siguientes cuestiones:

- **Seguimiento reiterado de las propuestas y reivindicaciones de estudiantes** formuladas en el curso anterior relativas al control de asistencia a clase y la obligatoriedad de presencialidad en el aula, en relación a las exigencias de un sistema de evaluación continua, ajustado al EEES, criterios de evaluación y derecho a la misma, y derecho de revisión.

- **Revisión de las quejas y reclamaciones** presentadas y aprobación, en su caso, de los informes finales remitidos a los interesados, profesores y estudiantes, previa discusión y

aclaración en todos sus puntos 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/o Títulos propios que se imparten, o bien que responden a situaciones conflictivas en el aula directamente relacionadas con cuestiones que afectan o pueden afectar a la calidad de la docencia. Dado que no todas las reclamaciones, quejas y sugerencias que se reciben en la Comisión de Calidad pueden ni deben ser tratadas por ésta, se ha procedido en múltiples ocasiones a re-direccionar dichas Instancias al órgano competente. 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.

- **Elaboración, revisión y aprobación de las Memorias Anuales de Seguimiento**, así como de los Auto informes de Acreditación de los Másteres y Grados del Centro, remitidas a Junta de Facultad para su posterior aprobación.
- **Propuesta de criterios a considerar a la hora de fijar los horarios de TFG**
- **Propuesta de recomendaciones relativas a la realización de exámenes parciales y su problemática.**

A continuación, se aporta una tabla con los principales temas analizados y acuerdos adoptados

Comisión de Calidad del Centro

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
29-09-2016	Modificaciones del Master Universitario en Análisis Político para atender al plan de mejora exigido por la fundación Madri+d	Modificaciones necesarias respecto del criterio "organización y desarrollo". Concretamente: evitar la repetición de contenidos y necesidad de coordinar los contenidos. Se modifica la Memoria verificada con especial atención a los complementos formativos
14-11-2016	Aprobación del Modifica del Grado en Gestión y Administración Pública	Deficiencias organizativas y de coordinación de contenidos. Se modifica el Grado atendiendo especialmente a una ordenación más coherente de los contenidos y a otros criterios de evaluación
03-02-2017	Autoinformes de acreditación de Grados y Másteres	Aprobación de los autoinformes de acreditación de los Grados en <i>Antropología Social y Cultural</i> , en <i>Relaciones Internacionales</i> y en <i>Ciencias Políticas</i> ; y de los Másteres en <i>Sociología Aplicada: Problemas Sociales</i> y en <i>Política de Defensa y Seguridad Internacional</i>
24-02-2017	Memorias de seguimiento de Grados y Másteres	Aprobación de la Memorias de seguimiento de los Grados en <i>Gestión y Administración Pública</i> y en <i>Sociología</i> , y de los Másteres en <i>Análisis Sociocultural del Conocimiento</i> , en <i>Trabajo y Empleo</i> , en <i>Estudios Avanzados en Antropología</i>

		<i>Social y Cultural, en Gobierno y Administración, en Estudios Contemporáneos de América Latina, en Metodología de la Investigación, en Política Internacional: Estudios Sectoriales y de Área y en Análisis Político</i>
10-5-2017	Reclamación colectiva relativa a la asignatura "Teoría de las Relaciones Internacionales" de 2º curso del Doble Grado en Relaciones Internacionales-Sociología Otros asuntos relativos a los Grados	Se atienden las alegaciones de las partes implicadas y se redacta Informe conteniendo advertencias y recomendaciones. Se fijan horarios de tutoría para TFG y se advierte de la inconveniencia de realizar exámenes parciales fuera de las fechas oficiales
04-07-2017	Reclamación colectiva relativa a la asignatura "Actores Políticos y Sociales" impartida en el 2º cuatrimestre del Máster en "Análisis Político"	Se atienden las alegaciones de las partes implicadas y se redacta Informe conteniendo advertencias y recomendaciones

Por otra parte, la Comisión de Calidad es la encargada de gestionar el Buzón de Quejas y Reclamaciones de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. Y para tal fin aprobó el 18/11/2013 el **Procedimiento de actuación para la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones**, que está disponible en la página web de la Comisión de Calidad:

[<http://politicasysociologia.ucm.es/data/cont/docs/21-2016-02-01-Propuesta%20de%20Procedimiento%20de%20Actuaci%C3%B3n%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20Sugerencias.pdf>]

La Comisión de Calidad funciona desde el curso 2012-13 con un sistema de clasificación de Sugerencias, 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.

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 [https://docs.google.com/a/ucm.es/forms/d/e/1FAIpQLSfO32QddJOUtXDg3G81cvh5WIVZp-LJsefZo79_m_k0mOLew/viewform] 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. 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.

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.

Por ejemplo, en el curso 2012-2013 el número de quejas fueron 25, y, ya en el curso 2016-2017 el número se ha reducido sustancialmente hasta únicamente quedar registradas 9. En relación a las quejas y reclamaciones de los Másteres se ha reducido a 3. En el último curso, se han concentrado las quejas relativas a problemas derivados de la falta de personal de servicios en los Servicios Comunes, especialmente en Secretaría. Durante el curso académico 2016-17, los temas principales que fueron analizados fueron mayoritariamente por tanto relativos al funcionamiento de los Grados. Aportamos como ejemplo, la tabla con datos clasificados del curso 2016-2017.

Instancias por Categorías	2016-2017						Total por Categorías
	Grado Ciencias Políticas	Grado Antropología	Doble Grado Derecho-CCPP	DobleGrado RRH-Sociología	Master Antropología	Máster Análisis Político	
Ordenación Académica (Profesorado)	3			1		1	5
Funcionamiento de las Instituciones ₁							
Organización y evaluación	1					1	2
Tribunales		1			1		2
Prácticas							0
Asistencia Profesores			1				1
Horarios							0
Total por Titulación	4	1	1	3	1	2	12

El **Informe anual de la Comisión**, una vez presentado en Junta de Facultad, se encuentra disponible en la Web de Calidad, disponible para todos los estudiantes, profesores y miembros de la Comisión. El Informe correspondiente al curso 2016-2017 no se encuentra actualmente disponible ya que aún no se ha discutido en Junta de Facultad.

Informe anual 2014-2015 de la Comisión General de Calidad
[http://politicasysociologia.ucm.es/data/cont/docs/21-2016-02-01-Informe%20anual%202014-2015%20de%20la%20Comisi%C3%B3n%20de%20Calidad.pdf]
Informe anual 2015-2016 de la Comisión General de Calidad
[http://politicasysociologia.ucm.es/data/cont/docs/21-2016-02-01-Informe%20anual%202014-2015%20de%20la%20Comisi%C3%B3n%20de%20Calidad.pdf]

Debe destacarse e insistirse en que el buzón electrónico de sugerencias, quejas y reclamaciones viene recibiendo, cada vez más, innumerables solicitudes, de las cuales, más de una tercera parte no guardan relación alguna con temas de calidad, refiriéndose en su mayoría a quejas relacionadas con asignaturas optativas u horarios no deseados, con la revisión de calificaciones o con cuestiones puramente administrativas de Secretaria de Alumnos, incluso con la frecuencia horaria de los autobuses, es decir, con órganos que nada tienen que ver con la Comisión de Calidad. No obstante y a pesar del tiempo y el esfuerzo que supone filtrar las sugerencias, quejas y reclamaciones al órgano correspondiente, el buzón electrónico tiene la ventaja de recoger de modo sencillo y accesible todas las instancias de los usuarios, quienes deberán, en el caso de que su petición 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.

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 RESULTADOS

(datos extraídos del Sistema Integrado de Datos Institucionales el 31/01/2018)

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Curso auto-informe Acreditación 2015-2016	Primer curso seguimiento acreditación 2016-2017
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	60	60
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	13	26
ICM-3 Porcentaje de cobertura	21,66%	43,33%

ICM-4 Tasa de rendimiento del título	94,92%	98,22%
ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono-del título	0%	0%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	99,45%	97,56%
ICM-8 Tasa de graduación	86,67%	84,61%
IUCM-1 Tasa de éxito	100%	100%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	N/D	N/D
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	N/D	N/D
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	N/D	N/D
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	398,33%	245%
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	55,56%	100%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	33,33%	61,54%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	N/D	N/D
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	N/D	N/D
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	N/D	N/D
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	94,92%	98,22%

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

PLAZAS DE NUEVO INGRESO (ICM-1): 60 en 2016-2017 (60 en 2015-2016). Al igual que en cursos anteriores, el número de plazas ofertadas de nuevo ingreso se mantiene en 60 tal y como se contemplaba en la Memoria Verificada. En relación con otros másteres de Sociología impartidos en la Universidad Complutense este número de plazas ofertadas se sitúa en la parte alta de la horquilla, debido al carácter de referente de este Máster para los estudios de Sociología.

MATRÍCULA DE NUEVO INGRESO (ICM-2): 26 en 2016-2017 (13 en 2015-2016). Ante el número relativamente bajo de estudiantes de primera matrícula en cursos anteriores, la Comisión de Coordinación del Máster desarrolló diversas acciones de comunicación y marketing, que incluyeron la reforma de la web propia del Máster, la elaboración de un díptico informativo y la participación en sesiones de difusión. El significativo incremento experimentado en el curso 2016-2017, cuya cifra final dobla la obtenida en el curso anterior, nos hace albergar la esperanza de adecuarnos en próximas ediciones a lo previsto en la memoria verificada. El tamaño del grupo durante el curso 2015-2016 obligó a hibernar algunas asignaturas optativas en el curso 2016-2017, que sin embargo se han podido ofertar durante el curso actual (2017-2018), en el que se confirma el incremento del número de matrículas observado.

PORCENTAJE DE COBERTURA (ICM-3): 43,33 en 2016-2017 (21,66 en 2015-2016). A pesar del incremento respecto al año anterior, el valor obtenido en el curso de referencia nos muestra que este Máster tiene todavía un potencial de captación de nuevos matriculados. Para conseguir subir este porcentaje de cobertura se ha continuado con las acciones de difusión y captación mencionadas en el párrafo anterior.

TASA DE RENDIMIENTO (ICM-4): 98,22 en 2016-2017 (94,92% en 2015-2016). El Máster Universitario en Sociología Aplicada siempre ha registrado valores por encima de 90%, siendo los de 2013-14 y 2014-15 los más alto de los títulos de la Facultad y muy próximos al 100% (99,53% y 99,02% respectivamente). En el curso de referencia, la tasa se aproxima igualmente al valor óptimo. Este indicador da cuenta del empeño de los estudiantes en superar los créditos matriculados y del interés en proseguir con los estudios del Máster a pesar de que algunos estudiantes compatibilizan los estudios con su profesión. También en este caso los resultados de este indicador han sido muy superiores a los de la rama y la universidad en todos los años evaluados.

TASA DE ABANDONO (ICM-5.1/6.1): 0% en 2016-2017 (0% en 2015-2016). El dato para el Máster Universitario en Sociología Aplicada muestra que el total de los estudiantes de nuevo ingreso (de la cohorte de 2014-15) permanecen en el Título en el transcurso de los dos cursos posteriores a la matrícula. Adviértase que el Máster tiene una duración prevista de 18 meses (que en general se materializa en dos años), a diferencia de otros títulos de Máster. Los datos del curso anterior fueron idénticos. En ambas ediciones los datos son mejores que los inicialmente previstos en la memoria verificada (15%).

TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS (ICM-7): 97,56% en 2016-2017 (99,45% en 2015-2016). Los datos son todavía mejores que los inicialmente previstos en la memoria verificada (85%) e indican que el Máster Universitario en Sociología Aplicada no adolece de un exceso de créditos que se requiere a un estudiante para obtener el título, así como la relativa facilidad o adecuación del plan de estudios a la duración del Máster y al nivel formativo medio del estudiante (postgraduado y predoctoral). De manera que los estudiantes, salvo en casos muy puntuales, no se ven obligados a realizar múltiples matrículas en algunas materias del plan de estudios sino que prácticamente matriculan sólo una vez las asignaturas que cursa del Máster.

TASA DE GRADUACIÓN (ICM-8): 84,61% en 2016-17 (86,67% el curso anterior). Los datos son similares a los inicialmente previstos en la memoria verificada (85%). Así, la inmensa mayoría de los estudiantes termina sus estudios en el tiempo adecuado, por encima de los valores promedios de rama y UCM.

TASA DE ÉXITO (IUCM-1): 100% en 2016-2017 (por cuarto año consecutivo). El Máster Universitario en Sociología Aplicada: Problemas Sociales registra el valor óptimo. Indica que

todos los estudiantes de todos los cursos desde 2013-14 superaron los créditos ordinarios a los que se presentaron a examen en dichos cursos académicos en el título de Máster referido. Estos datos nos muestran la correcta monitorización a los estudiantes en el proceso de matrícula, así como una adecuada secuenciación de los módulos/materias en el plan de estudios.

TASA DE DEMANDA DEL MÁSTER (IUCM-5): 245% en 2016-2017 (398,33% en 2015-2016). A pesar del descenso con respecto al curso anterior, el Máster Universitario en Sociología Aplicada: Problemas Sociales sigue recibiendo una alta demanda. Muchos estudiantes muestran interés en la realización del título, lo que garantiza el acceso de un número considerable con el perfil adecuado.

TASA DE PARTICIPACIÓN EN DOCENCIA (IUCM-6): 100% en 2016-2017 (55,56% en 2015-2016). Todo el profesorado del Máster Universitario en Sociología Aplicada: Problemas Sociales ha solicitado la participación en el Programa de Evaluación Docente, alcanzando así el valor óptimo después de varios años en los que venía incrementando esta tasa. En este sentido, parece que ha tenido un resultado positivo la labor que desde la Coordinación se ha hecho al incidir aún más en la importancia de la participación del profesorado.

TASA DE EVALUACIONES EN EL PROGRAMA DE EVALUACIÓN DOCENTE (IUCM-7): 61,54% en 2016-2017 (33,33 en 2015-2016). La gran mayoría del profesorado del Master Universitario en Sociología Aplicada: Problemas Sociales ha podido realizar finalmente la evaluación completa en el Programa de Evaluación Docente, doblando prácticamente el valor del curso anterior. De hecho, el valor alcanzado por el Máster durante el curso de referencia es el más alto de cuantos títulos (Grado y Máster) se imparten en la Facultad de Ciencias Política y Sociología de la UCM.

TASA DE EVALUACIONES POSITIVAS DEL PROFESORADO (IUCM-8): 100% en 2016-2017 (100% en 2015-2016). La tasa de evaluaciones positivas registra de nuevo el valor óptimo, lo que habla en positivo del conjunto de los profesores que se han sometido a evaluación.

TASA DE EVALUACIÓN DEL TÍTULO (IUCM-16): 98,22% en 2016-2017 (94,92 en 2015-2016). Tanto en el curso de referencia como en el curso anterior, el Máster Universitario en Sociología Aplicada: Problemas Sociales se acerca al valor óptimo, lo que demuestra la alta proporción de créditos ordinarios presentados a examen por los estudiantes con respecto a los créditos matriculados. Así, los estudiantes tienen una expectativa alta de superar las materias en las que se presentan a examen.

* El resto de indicadores no están disponibles en el Sistema Integrado de Datos Institucionales gestionado desde la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense de Madrid en la fecha de elaboración de esta memoria (31 de enero de 2018) por lo que no han podido incluirse en la misma.

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 (se anota I, si está implantado; o Evi, si está en vías de implantación):

3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente. (I)

- 3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título. (I)
- 3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas. (I)
- 3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad. (I)
- 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). (I)
- 3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida. (Evi)
- 3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones. (I)

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

El Master Universitario en Sociología Aplicada: Problemas Sociales ha contado y cuenta (en la implantación y el desarrollo del título) con dos mecanismos de coordinación (previstos en la memoria verificada original). A saber:

- *Un mecanismo horizontal*, que se articula a través de una Comisión de Coordinación interna compuesta por el Coordinador/a, nombrado por la Junta de Facultad, el profesor/a encargado de la coordinación de las prácticas y otros dos profesores/as del Máster integrados en los dos Departamentos impulsores del mismo (extintos Departamentos de Sociología I y Sociología III de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología), tal y como se recoge en el apartado 5.1.2 de la memoria verificada original. Durante el curso 2013-2014, la Comisión de Coordinación decidió por unanimidad incorporar a los directores de los dos Departamentos impulsores mencionados, pasando a formar parte formalmente de la misma. Durante el curso 2016-2017, la Comisión de Coordinación decidió también por unanimidad invitar a los delegados de curso a una audiencia cada dos reuniones de la misma, al finalizar la sesión, para informarles de las cuestiones tratadas y los acuerdos adoptados.

La composición de esta Comisión de Coordinación interna durante el curso 2016-2017 ha sido la siguiente:

Profesor/a	Calidad
Eduardo Romanos	Coordinador del Máster
Marisa Revilla	Directora del Dpto. de Sociología I y responsable de prácticas del Máster
Arturo Lahera	Director del Dpto. de Sociología III
Margarita Barañano	Profesora del Máster
Manuel Espinel	Profesor del Máster
Olga Salido (sustituida por Jose Santiago el 4/7/2017)	Profesora del Máster (siendo el sustituto también Profesor del Máster)

Es labor de la Comisión de Coordinación recibir, estudiar, evaluar y decidir sobre las solicitudes de matrícula. Así mismo hace públicos y aplica, caso por caso, los requisitos de formación previa específica (a tenor de lo establecido en art. 17 del RD 1393/2007 de 29 de octubre) de los alumnos con titulaciones distintas a las fijadas como idóneas, que sean admitidos al Máster. Todos los años hace público al comienzo del curso las principales líneas de investigación (con los correspondientes subtemas y profesores responsables) sobre las que los estudiantes pueden plantear la realización de los Trabajos de Fin de Máster, organizando, al final del primer semestre, una reunión de orientación con los alumnos, sobre su diseño,

ejecución, redacción y presentación. Es responsable también de la asignación y coordinación de los tutores que dirigirán los TFM y de la selección y buen funcionamiento del tribunal que habrá de juzgarlos. La Comisión de Coordinación resuelve, asimismo, en primera instancia, las cuestiones controversiales que, en el proceso de impartición del Máster, se suscitan por parte de profesores/as, personal administrativo y alumnos/as.

La actuación de la Comisión de Coordinación interna del Máster Universitario en Sociología Aplicada: Problemas Sociales se ha concretado en diversas reuniones puntuales para tratar los distintos asuntos que le competen. Pero ha sido igualmente clave la resolución ágil de asuntos mediante discusión y asesoría virtual entre sus miembros, especialmente a través del correo electrónico, de manera continua en todos los cursos. Además, se han organizado diversas reuniones periódicas con profesores y alumnos para recabar información sobre la marcha del Máster y las posibles mejoras a proponer a la Comisión de Coordinación para mejorar, año a año, su funcionamiento. Así, en el curso 2016-2017 se han celebrado 13 reuniones, 4 de ellas con estudiantes de nuevo ingreso (de bienvenida, al poco de iniciar el curso, informativa sobre prácticas externas y TFM, y una reunión hacia final de curso), 3 con el claustro de profesores (hacia el inicio, mitad y final de curso) y otras 6 específicas de la Comisión de Coordinación interna. La relación de las reuniones es la siguiente:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
14/09/2016	Proceso de admisión, difusión del Máster y coordinación.	Actualización de la página web, selección de admitidos y acuerdos sobre 1) presencia del título en redes sociales; y 2) audiencias con delegados cada dos reuniones de la Comisión de Coordinación para informar de los acuerdos.
3/10/2016	Reunión con estudiantes	Presentación del Máster y resolución de dudas sobre el desarrollo del curso
28/09/2017	Claustro de profesores	Discusión de los resultados de las encuestas de satisfacción, decisión de realizar encuesta para el seguimiento de egresados ante la posibilidad de que las realizadas desde Rectorado no lleguen a tiempo para el proceso de Renovación de la Acreditación.
21/11/2017	Reunión con estudiantes	Discusión sobre el desarrollo del primer cuatrimestre y propuestas de mejora de cara al segundo: proporcionar feedback más frecuente por parte del profesorado y solicitar a los/as profesores los materiales utilizados en clase (Powerpoint, etc.)
13/12/2017	Reunión con estudiantes	Información sobre TFM y el proceso de asignación de las prácticas externas.
11/01/2017	Renovación de la acreditación, protocolo para la tutorización de TFM, planificación docente 2017-2018 y protocolo contra el plagio	Acuerdos sobre a) mínimo de 1 TFM a tutorizar por cada profesor y un máximo de 3 con la intención de hacer una distribución racional de dicha tarea; y b) comprobar la originalidad de los TFM con la herramienta Turnitin.
7/2/2017	Claustro de profesores	Puesta en común sobre desarrollo del primer cuatrimestre; cambio de aula ante demanda de estudiantes; se informa sobre proceso de Renovación de la Acreditación y sobre acuerdos adoptados en la última reunión de la Comisión de Coordinación.
28/2/2017	Prácticas externas, planificación docente 2017-	Protocolo de evaluación de las prácticas externas por los tutores académicos, cambio de título de la

	2018 y proceso de admisión	asignatura “Sociología clínica de los problemas sociales” por “Sociología de los problemas sociales a escala del individuo”, y selección de admitidos.
25/4/2017	Planificación docente 2017-2018 y TFM	Activación de asignaturas “Salud, enfermedad y calidad de vida” y “Voluntariado, ONGs y Tercer Sector” en 2017-2018, y asignación de tutores TFM.
31/5/2017	Reunión con estudiantes	Discusión sobre desarrollo del segundo cuatrimestre y propuesta de ampliación de plazo de entrega de trabajos
20/6/2017	Claustro de profesores	Discusión sobre desarrollo del curso 2016-2017 e información sobre la renovación de la acreditación, el proceso de admisión y la planificación del curso 2017-2018.
4/7/2017	Renovación de la Comisión de Coordinación y proceso de admisión	Sustitución de la Prof. Olga Salido por el Prof. Jose Santiago en la Comisión de Coordinación y selección de admitidos.
7/9/2017	Renovación de la acreditación y ayudas a Másteres	Preparación de visita de evaluadores y lluvia de ideas sobre iniciativas a financiar con la ayuda.

Al mismo tiempo ha predominado un sistema de archivado digital de los procesos de convocatoria e intercambio de documentación, previos y posteriores a las reuniones o consultas cursadas a Decanato y a la Comisión de Coordinación interna del Máster. En Campus Virtual se creó un espacio de coordinación para facilitar la comunicación y la consulta de documentación relevante entre los miembros de la Comisión de Coordinación interna, que puede mostrarse a los evaluadores.

Por otra, parte, desde el primer curso de impartición del Máster se ha venido revisando (en coordinación con el profesorado y recogiendo las apreciaciones de los alumnos) la adecuación de la carga de trabajo del estudiante por asignatura y cuatrimestre. La Comisión de Coordinación interna del Máster es informada y consultada a este respecto, actuando como mecanismo de coordinación horizontal complementario a las reuniones con profesores y alumnos. Por el momento no ha habido necesidad de desdoblamiento de grupos en ninguna asignatura por lo que tampoco ha sido necesario implementar mecanismos de coordinación entre los profesores a este respecto. Sí que hay, sin embargo, un mecanismo de coordinación horizontal para evitar posibles solapamientos entre las diferentes asignaturas. Al principio de curso, el Coordinador revisa los programas de las asignaturas para que esto no ocurra y, si es necesario, se pone en contacto con los profesores responsables para que los modifiquen. En las asignaturas impartidas por más de un profesor, los profesores implicados se reúnen con antelación suficiente para diseñar el programa y repartir la carga de trabajo (docencia y evaluación).

- Asimismo, en el Centro existe un *mecanismo de coordinación vertical*, la Comisión de Coordinación de Másteres, presidida por la persona responsable del Vicedecanato de Posgrado y Prácticas Externas; y compuesta por los coordinadores/as de todos los Másteres que se imparten en el Centro, que durante el curso 2016-2017 han sido:

Título del Máster	Coordinador/a
Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales	Miguel S. Valles
Igualdad de Género en las Ciencias Sociales	Fátima Arranz

Análisis Sociocultural del Conocimiento y de la Comunicación	Rubén Blanco
Análisis Político	Manuel Sánchez
Gobierno y Administración Pública	José Manuel Ruano
Política Internacional: Estudios sectoriales y de área	Dolores Rubio
Máster Internacional en Estudios Contemporáneos de América Latina	Rosa de la Fuente
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	Alberto Riesco
Sociología Aplicada: Problemas Sociales	Eduardo Romanos
Política de la Defensa y Seguridad	José Vicente López Rivas

La Comisión de Coordinación de Másteres ha despachado asuntos y tomado acuerdos en 9 ocasiones durante el curso 2016-2017:

Comisión de Coordinación de Másteres

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
19/09/2016	Encuestas sobre docencia	Se envían a todos los coordinadores los resultados de las encuestas a los profesores de Estudios de Máster realizadas por el Decanato
26/09/2016	Se convoca al Director de la Biblioteca	Se solicita que en el Acto de Bienvenida a alumnos de los Másteres se les informe sobre la Biblioteca y los cursos a los que pueden asistir para afrontar la realización de los trabajos y TFM.
29/09/2016	Segundas matriculas	Se solicita al Vicerrector de Estudiantes que de una respuesta sobre las segundas matriculas del TFM. Se adopta la decisión de aplicarles solo el 25%.
28/10/2016	Comprobación de datos alumnos	Se remite desde el Vicedecanato un documento para su comprobación. Con esto se actualizará la base de datos de los alumnos de nuevo ingreso
10/02/2017	Reconocimientos de créditos	Se valora el cumplimiento de la normativa y se aprueban o rechazan las solicitudes presentadas
	Premios extraordinarios	Se solicita la presentación de los dos mejores por Máster para llevarlo a la Comisión que debe seleccionar el premiado
	Encuestas profesorado	Se informa de las acciones realizadas por el Vicedecanato. Se han realizado las del primer cuatrimestre y se están preparando las del segundo. El coordinador debe o no debe conocer las encuestas del profesorado. Se acuerda que sí

	Alumnos Erasmus	El incremento de alumnos Erasmus que se matriculan en las asignaturas de másteres está dificultando en algunos casos la calidad de la docencia. Se acuerda tratar el tema con la Vicedecana de RR.II. para buscar una solución
	Documentación TFM	Se recuerda a todos los coordinadores que existe un procedimiento y unos documentos formalizados para que los utilicen en todos los casos.
	Seguimiento	Se informa del procedimiento de seguimiento de los Títulos
29/03/2017	Descarga créditos Coordinación	La Junta de Facultad acuerda una descarga de 4 créditos que deben añadirse a los 5 del Rectorado, como descarga por gestión.
31/05/2017	Informes definitivos seguimiento	Se reciben los informes definitivos de Seguimiento. Debe trabajarse en las cuestiones que se indican
12/05/2017	Acto de Graduación	Se indica fecha del Acto de Graduación y se envía el Protocolo
17/07/2017	Calendario curso 17-18	Se aprueba el calendario del curso 2017-18 consensado previamente por todos los Coordinadores

Tras la experiencia acumulada en los cursos anteriores, cabe señalar que desde 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 detalladas más arriba. Han surgido algunas cuestiones nuevas, abordadas por vez primera, pero se puede afirmar 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.

El profesorado del Máster pertenece básicamente a los (hoy extintos) Departamentos de Sociología I y Sociología III de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense de Madrid, que son los departamentos impulsores del título. De manera adicional también incorpora a profesores de los (hoy extintos) Departamentos de Sociología II, Sociología IV y Psicología Social de la UCM. Como se detalla en la página web del Máster (<https://www.ucm.es/musaps/profesorado>), donde se publica una lista del profesorado adscrito al Máster con sus respectivos currículums y las líneas y grupos de investigación a los que pertenecen, en la actualidad más del 80% del profesorado disponible es profesorado a tiempo completo con amplia experiencia docente e investigadora. El resto son profesores asociados seleccionados por su experiencia profesional (dada la orientación aplicada del Máster también). Del total de profesores del Máster, la mayoría es personal funcionario y la práctica totalidad son doctores.

La estructura del personal académico del curso 2016-2017 fue muy similar a la actual, con 1 Catedrático, 7 Profesores Titulares, 2 Profesores Eméritos, 3 Profesores Contratados Doctores, 3 Profesores Asociados y 1 Investigador Ramón y Cajal. Los profesores permanentes sumaban en el curso de referencia 39 sexenios de investigación, lo que garantiza claramente una

adecuada preparación para la impartición de las asignaturas del Máster, así como para el diseño curricular del mismo y la dirección de Trabajos de Fin de Máster.

El Máster Universitario en Sociología Aplicada: Problemas Sociales es un título oficial, de manera que sus enseñanzas forman parte de la carga docente ordinaria de los profesores de la Facultad. Esto garantiza una dedicación completa del docente a la asignatura que imparte, no solo por lo que atañe a la enseñanza teórica y práctica en el aula (vinculada a la adquisición de competencias por parte del estudiante) sino también en lo concerniente a la atención más individualizada del estudiante vía tutorías (presenciales y mediante los dispositivos virtuales de correo o campus).

Por otro lado, más allá del grupo de profesores directamente vinculado en la impartición del Máster, éste se ve complementado por la disponibilidad también de profesorado de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología en tareas de tutoría de TFM u otras asesorías docentes, investigadoras o profesionales. Al ser el Centro donde se ubica el Máster uno de los más importantes en el mapa universitario español en el campo de las ciencias sociales, los alumnos se benefician de la amplia oferta de actividades formativas complementarias (conferencias, seminarios, etc.), lo cual redundará en su capacitación, propia de alumnos de niveles universitarios superiores.

Además del bagaje curricular del profesorado señalado en el punto anterior, el carácter avanzado de los estudios en problemas sociales que ofrece el Máster se vincula a las líneas de investigación y los proyectos en los que se integran los profesores. Buena parte del profesorado del Máster se encuentra participando o ha participado recientemente en uno o varios proyectos de investigación del plan nacional (por ej., DER2013-43423-R, CSO2015-65904-P, CSO2014-55527-P, DER2013-46764-R, CSO2013-41035-P; CSO2016-76179-R) o de los programas marco europeo (por ej., ERC-269136), y pertenecen a diferentes Institutos y Grupos Consolidados de Investigación: TRANSOC (Instituto Complutense de Estudio de las Transformaciones Sociales), EGECO (Empleo, Género y Cohesión Social), GRESCO (Grupos de Estudios Socio-culturales Contemporáneos), Instituto de Estudios Feministas de la UCM, COSMOS (Centre on Social Movement Studies de la Scuola Normale Superiore di Pisa en Florencia), GESP (Grupo de Estudios sobre Sociedad y Política), GREASE (Grupo de Estudios y Análisis de Sociología de la Educación), PSICOVIOL (Psicología Social de la Violencia y el género), GISMAT (Grupo de Investigación de Medio Ambiente y Territorio), Grupo de Patrimonio Cultural UCM, International Society for the Study of Time y Asociación Inter-Americana sobre Estudios de Tiempo.

Al mismo tiempo, los profesores pertenecen a varias de las redes de investigación más importantes en el campo, tanto nacionales como internacionales (Federación Española de Sociología, European Sociological Association, American Sociological Association, International Sociological Association, Pasado, presente y futuro del Trabajo Marítimo [Red de Excelencia MINECO], Red Española de Políticas Sociales, European Trade Unions Institute, CREAM [Children's Rights Erasmus Academic Network]) lo que conecta el diseño curricular del Máster, y su adaptación anual, a la vanguardia internacional de los debates sobre la sociología aplicada al estudio de los problemas sociales, así como permite el conocimiento del alumnado de la producción científica más actualizada sobre estos problemas. De otra parte, dado el alto protagonismo concedido en este Máster a los conocimientos y aspectos prácticos de la investigación en sociología aplicada (por ejemplo, en el Trabajo de Fin de Máster, reconocido con 6 créditos), los alumnos tienen la oportunidad de conocer todos los aspectos de la presentación, realización y difusión de un proyecto de investigación, lo que se considera una de las grandes fortalezas de la oferta docente. De forma que la implicación de la mayor parte del profesorado en tareas de investigación (mediante la realización de proyectos y la

producción de publicaciones vinculadas a los mismos) asegura el carácter avanzado de la oferta formativa del Máster, pues supone un contacto directo del alumnado con los avances científicos y los problemas sociales más actuales, así como con los avances en los nuevos métodos y técnicas de investigación.

Los resultados del Programa Docencia en la UCM solo son accesibles por el momento para cada uno de los profesores implicados, salvo las tasas generales de participación, evaluación y evaluaciones positivas, a las que tiene acceso el Coordinador de la titulación. En el curso de referencia se observa un incremento acentuado de la participación, que llega al valor óptimo (100%), con respecto al curso anterior (55,56%). La tasa de evaluación se dobla prácticamente, pasando del 33,33% en 2015-2016 al 61,54% en 2016-2017 (como se ha mencionado más arriba, este valor es el más alto de todos los Grados y Másteres de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología). Un curso más, todas las evaluaciones son positivas (100%), lo que denota la valoración muy positiva de la docencia impartida en el Máster.

Además de las encuestas del Programa Docencia, 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 hasta la actualidad. La evaluación en esta encuesta de nuestros profesores y el análisis de las puntuaciones obtenidas en los distintos ítems constituyen 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 Estudios de Máster y Prácticas Externas de la Facultad y supuso la utilización de un cuestionario online que los estudiantes cumplimentan para cada uno de sus profesores, al finalizar el primer y segundo semestre. Los resultados individuales se entregan a cada profesor y al coordinador del Máster, quien también recibe un informe de datos agregados que incluye 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.

Los resultados de la evaluación del profesorado y el análisis de las puntuaciones obtenidas en los distintos ítems de estas encuestas internas de evaluación docente se han ido presentado en las diferentes Memoria de Seguimiento. Los últimos datos disponibles, correspondientes al curso 2016-17, son muy positivos. En resumen, la puntuación media de los 16 ítems incluidos es de 4,4 para el primer cuatrimestre y 4,3 para el segundo (sobre un máximo de 5), lo que indica una valoración muy positiva por parte de los alumnos. En todos los ítems se alcanza el promedio de 4,2 o 4,3, equivalente al Sobresaliente de la escala más convencional. Estos datos junto con los comentarios y sugerencias vertidos por los estudiantes en las encuestas constituyen una herramienta fundamental para la mejora de la enseñanza, y por ende, para la mejora del título.

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

La gestión de las prácticas externas de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología se articula desde el Vicedecanato de Máster y Prácticas Externas alrededor de un Vicedecano/a de Máster y Prácticas Externas y una Comisión de Prácticas de la Facultad.

La Comisión de Prácticas de la Facultad es el órgano a través del cual se toman las decisiones necesarias para asegurar el correcto funcionamiento y coordinación de las prácticas externas entre las distintas titulaciones de la Facultad. 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.

Las principales funciones de la Comisión de Prácticas son:

- 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 Profesores responsables de las prácticas externas de la Facultad son los encargados de la planificación, gestión y seguimiento de las prácticas. Para ello, están en contacto con las entidades con las que se haya firmado previamente un convenio, pero también contactan con entidades con las que no se disponga de convenio firmado. Asimismo, se encargan de la selección y admisión de los estudiantes durante el proceso de preinscripción según los criterios establecidos (calificación media del expediente académico). Son los responsables de asegurar que cada estudiante cuente con un tutor académico y un tutor en la entidad colaboradora y de resolver las posibles incidencias que puedan producirse durante el periodo de realización de las prácticas curriculares. Los profesores responsables de las prácticas externas establecen la calificación final de los estudiantes, que debe basarse en las propuestas del tutor académico, del tutor de la entidad, así como en la calificación obtenida por la realización de la memoria final de prácticas, y trasladan las calificaciones a las actas.

Análisis de la calidad de las prácticas externas durante el curso 2016/17:

En el marco de la organización de las prácticas externas es especialmente destacable la gestión que permite la aplicación informática GIPE de los datos relativos al seguimiento y la evaluación de las prácticas. De esta manera, es posible contar con informes de las encuestas de evaluación de los estudiantes de sus centros de prácticas, así como del resumen de los informes que los tutores de las entidades complimentan sobre sus estudiantes. De esta forma, se les pregunta a los estudiantes si la realización de las prácticas les ha servido en su formación; si las tareas realizadas durante las prácticas les han permitido conocer el “trabajo real” del centro de prácticas; si los medios materiales puestos a su disposición para el desarrollo de las prácticas eran suficientes; por su experiencia en el centro de prácticas; si se sentían bien atendidos por el tutor académico y el tutor en la entidad colaboradora; y si tuvieron claras sus funciones y lo que se esperaba de ellos como estudiantes en prácticas.

Cabe destacarse a este respecto que el 91,67% de los alumnos del Máster Universitario en Sociología Aplicada: Problemas Sociales consideran que la realización de las prácticas les ha servido bastante o mucho para mejorar su formación. Asimismo, el 100% cree que las tareas realizadas durante las prácticas les han permitido conocer el “trabajo real” del centro de prácticas y el 83,33% opina que los medios materiales puestos a su disposición para el desarrollo de las prácticas eran suficiente o más que suficiente. El 91,67% considera que su experiencia en el centro de prácticas ha sido, en líneas generales, muy buena o buena, sintiéndose siempre bien atendido por el tutor académico en el 91,67% de los casos. Cuando se trataba del tutor en la entidad colaboradora, se han sentido siempre bien atendidos el 75%

de los estudiantes en prácticas. Por último, el 91,67% ha tenido claras sus funciones y lo que se esperaba de ellos como estudiantes en prácticas desde los primeros días.

Por parte de los tutores de las entidades, la evaluación también ha sido muy positiva. El 100% de los tutores considera que se han cumplido las expectativas respecto a la realización de las prácticas, cumpliéndose lo previsto en el plan de trabajo (36,36%) e incluso superándose (27,27%) y sobrepasándose con creces (36,36%). En el 100% de los casos el estudiante ha sobrepasado algunos de los aspectos más importantes del puesto o ha sobrepasado con creces las exigencias del puesto.

Asimismo, se les pide a los tutores de las entidades que evalúen aspectos tales como la capacidad técnica (conocimiento y bagaje técnico), considerando el 9,09% de los tutores de las entidades que es excelente y el 63,64% que es bueno. La capacidad de aprendizaje se considera excelente en el 72,73% de los casos; la capacidad de reflexión analítica y crítica se evalúa como excelente en el 45,45% de los casos y como buena en el 36,36% de los casos; la capacidad de trabajo y constancia como excelente en el 63,64% de los casos; las habilidades de comunicación oral y escrita como excelentes en el 36,36% de los casos y como buena en el mismo porcentaje; la capacidad de implicación en la empresa/institución como excelente en el 63,64% de los casos; la autonomía (capacidad de búsqueda de información y autoaprendizaje) como excelente en el 63,64% de los casos; la capacidad de trabajo en equipo como excelente en el 63,64% de los casos; la capacidad de adaptación al cambio y la flexibilidad como excelentes en el 45,45% de los casos y como buena en el 36,36%; la motivación como excelente en el 63,64% de los casos; las relaciones con el entorno laboral como excelentes en el 63,64% de los casos; la puntualidad y asiduidad al trabajo como excelentes en el 54,55% de los casos; la disponibilidad horaria y movilidad geográfica como excelentes en el 72,73% de los casos; el sentido de la responsabilidad como excelente en el 54,55% de los casos; la disciplina y el esfuerzo como excelentes en el 54,55% de los casos; la receptividad a las críticas como excelente en el 27,27% de los casos y como buena en el 72,73%; la creatividad e iniciativa como excelentes en el 27,27% de los casos y buena en el 36,36% de los casos.

Por último, cabe destacarse que ninguna de las preguntas la evaluación presentaba valores negativos (por ejemplo, deficiente o regular), exceptuando en un caso la autonomía, en otro la puntualidad y asiduidad al trabajo, y en otro la creatividad e iniciativa, que se consideran regular. Los datos obtenidos también reflejan que el 100% de las entidades aceptarían seguir colaborando con el programa de prácticas de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología y recibir estudiantes en prácticas en el próximo curso.

En conclusión, podemos afirmar que la gestión y desarrollo de las prácticas de la titulación continúa presentando un alto grado de solvencia. Se ha continuado firmando acuerdos específicos del centro respaldados por el Rectorado; desarrollando criterios normalizados y consensuados con otros Grados del centro; y se cuenta con procedimientos de gestión eficientes y una plataforma informática que facilita la gestión, el seguimiento y la evaluación de las prácticas, permitiendo al estudiante, pero también al resto de actores implicados en el proceso, establecer una verdadera conexión entre el ámbito educativo y el laboral.

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

El Máster cuenta con profesorado con proyección internacional y ofrece una singular combinación de contenidos y orientaciones en el campo de la sociología aplicada al estudio de los problemas sociales en un centro universitario destacado. Esto significa que el alumno que opta por esta titulación quiere hacerla en la UCM, y no suele mostrar interés por la movilidad, porque busca la formación concreta que aquí se le ofrece. De hecho, una gran parte de

nuestros estudiantes cabe definirlos como de "movilidad entrante" (en sintonía con lo compartido con otros coordinadores de máster de la UCM). Es decir, se han desplazado desde otros lugares (dentro y fuera de España) para estudiar en la Comunidad de Madrid, en la UCM (bien por su prestigio o también en ocasiones por las posibilidades de inserción laboral que supone).

El Máster viene siendo demandado (desde sus inicios) por estudiantes de diversos países latinoamericanos (México, Colombia, Puerto Rico, Perú, Ecuador, Chile, Uruguay); y, en menor medida, por algunos países europeos (Alemania, Georgia, Bulgaria) y de otras partes del mundo (Iraq, China). En algunos casos se trata de beneficiarios de becas nacionales. Por lo general, la tasa de estudiantes de nuevo ingreso procedentes del extranjero ha oscilado sobre un tercio del total, llegando incluso a casi la mitad del alumnado, como durante el curso de referencia (2016-2017), en el que, según la oficina Erasmus, el Máster contó con 23 "estudiantes in". Por ello, no hay programas o acciones de movilidad que hayan resultado operativos (debido a las razones expuestas).

En cualquier caso, respondiendo a las recomendaciones del Informe de Seguimiento 2014-2015, desde la Coordinación del título se iniciaron gestiones en el Decanato de la Facultad para estudiar la posibilidad de ampliar la movilidad en junio de 2015. La gestión se continuó con el Vicedecanato de Relaciones Internacionales en septiembre, pero recibimos información en negativo sobre la posibilidad de poner en marcha programas de movilidad exterior. No obstante, durante el curso 2015-16 se han realizado algunas acciones dirigidas a aumentar la internacionalización del Máster. Así, se ha firmado un convenio de prácticas con la Fundación para el Estudio e Investigación de la Mujer (FEIM) en Argentina, donde una de las estudiantes del Máster ha realizado sus prácticas. También se ha firmado un convenio de intercambio con una institución de gran prestigio, la Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales (EHESS), dentro del programa Erasmus+, Key Action 1 (Higher Education Student and Staff Mobility), para la realización de estancias breves de estudiantes y profesores del Máster. En cualquier caso, nos gustaría señalar que sin negar el indudable interés de los convenios de prácticas con instituciones extranjeras, estos implican un problema económico para los estudiantes, que necesitan desplazarse a otro país y hacer frente a gastos adicionales que en la mayoría de los casos resultan excesivamente gravosos para su economía.

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).

La información sobre satisfacción con la titulación que los actores implicados en la misma manifiestan se obtiene mediante encuestas (que se complementan con lo canalizado a través de reuniones de coordinación con profesorado y alumnado). Por un lado, el Vicerrectorado de Calidad elabora los cuestionarios, hace el trabajo de campo y realiza la tabulación de la información recogida en los mismos. Una parte de dicha información se analiza e incluye en las Memorias de seguimiento, revisadas por las comisiones de Calidad del Centro para, en su caso, formula propuestas de mejora. Por otro lado, dado que los resultados del Programa Docencia en la UCM solo son accesibles para el profesor implicado (salvo los porcentajes agregados comentados en los apartados 2.1 y 3.2 de esta Memoria), la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología decidió continuar realizando la evaluación interna de todo el profesorado de los Másteres de la Facultad, implementada desde 2010-11. Además, al finalizar las prácticas externas, quien las ha tutorizado rellena un cuestionario en el que hay también indicadores de satisfacción de estos primeros "cuasi-empleadores". Todas estas evaluaciones constituyen una herramienta fundamental para la mejora de la enseñanza y del título, pues aportan información relevante para los órganos de coordinación y para las comisiones de calidad. Se

detallan a continuación los resultados de las encuestas de satisfacción con la titulación disponibles para el curso de referencia (2016-2017).

Con respecto a las encuestas para el análisis de la satisfacción del PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS), los resultados obtenidos en la última edición (curso 2016-2017) de la Facultad en la que se imparte la titulación (únicos disponibles) muestran un buen dato de participación (n=21, de un total de 73 individuos), sobre todo si lo comparamos con años anteriores a 2015-2016, donde la participación no fue significativa. La media de la satisfacción general de este colectivo con respecto a su trabajo es de 6,9 (con respecto a la UCM baja más de dos puntos hasta el 4,76). Se trata de una cifra susceptible de ser mejorada, que debe interpretarse sin embargo en el contexto de conflicto laboral habido en los últimos años. El compromiso de este colectivo también se sitúa en el intervalo de mejora, con un 85,71% de los mismos mostrándose neutros.

Respecto a las encuestas de satisfacción elaboradas por el Vicerrectorado de Calidad para el sector de ESTUDIANTES, en el ítem más general sobre "satisfacción global con la titulación" se ha alcanzado una calificación media de 6,14 (en una escala de 0 a 10, con una desviación típica de 1,81), lo que mejora datos de ediciones anteriores: 6 en el curso 2014-15 y 5,7 en 2015-2016 (con una desviación típica de 2,73 y N/D, respectivamente). Aunque se siga situando en una clara área de mejora, es importante destacar la progresión ascendente de la satisfacción. El índice de participación es de 35,89 (14 respuestas entre los 39 estudiantes matriculados en los dos cursos), que se sitúa entre los dos valores obtenidos en ediciones pasadas (20,59% en 2014-2015 y 58,62% en 2015-2016), y susceptible de ser mejorado. Con respecto a las asignaturas, los estudiantes del curso 2016-2017 destacan la buena organización de los contenidos y el cumplimiento del programa, mientras que su crítica se centra en el componente práctico de las asignaturas, lo que corrobora lo recogido en las reuniones mantenidas con el conjunto de estudiantes. En las reuniones de seguimiento y coordinación del Máster se ha tratado de corregir este aspecto pidiendo al profesorado que incluyan más casos prácticos o intenten vincular la teoría y la práctica de una manera todavía más firme. En la encuesta los estudiantes también valoran positivamente las tutorías y la actualidad y novedad de los materiales ofrecidos. También muestran su satisfacción tanto con las prácticas externas como con la formación recibida en relación con las competencias de la titulación y el acceso al mundo investigador, mientras que se critica su valor de cara al mundo laboral (dato que contrasta sin embargo con la información recibida de los egresados tal y como se recoge en el punto 3.6 de esta Memoria). Cabe mencionar su satisfacción con los profesores (7,43 puntos de media sobre 10) y con su labor docente (6,86 puntos de media). Por último, solo mencionar que el compromiso de los estudiantes se sitúa en el intervalo de mejora (el 100% se declara "neutro" en la última encuesta). En cualquier caso, conviene tener en cuenta también los datos obtenidos mediante la encuesta interna de satisfacción de los estudiantes elaborada por el Centro siguiendo el cuestionario del programa Docentia. Allí, las calificaciones medias de los 16 ítems a evaluar han pasado de 3,44 y 3,99 en el primer y segundo semestre del curso 2012-2013 a 4,4 y 4,3 en el primer y segundo semestres del curso 2016-17 (sobre 5, con una desviación típica de 1 y 1,1, respectivamente).

En el caso del PROFESORADO, según las encuestas de satisfacción elaboradas por el Vicerrectorado de Calidad, en el ítem más general "satisfacción con la actividad docente desarrollada" se alcanza una calificación de 8,57 sobre 10 (con una desviación típica de 1,59), con una participación considerable (53,33%). Los ítems específicos con calificación más baja indican percepciones valorativas del profesorado que habrá que retomar en las reuniones con profesores, con estudiantes, o en las comisiones de coordinación interna y de Centro. A saber, la satisfacción con los recursos administrativos se sitúa en el 4,86 (sobre 10) mientras que el apoyo técnico y logístico lo hace en el 5,88 mientras que el aprovechamiento de las tutorías

por los/as alumnos/as se sitúa en el 5,75 (lo que contrasta, sin embargo, con la satisfacción de los/as alumnos/as al respecto). Los dos primeros reflejan los recortes sufridos en los últimos años y la progresiva precarización de la universidad mientras que el tercero de ellos es previsible que mejore en próximas encuestas tras la reorganización de las tutorías y la mejora de los canales de información al alumnado (por ejemplo, un nuevo diseño bastante más ágil de la web). Entre los aspectos positivos, cabe destacar el cumplimiento del programa, la coordinación de la titulación, la importancia de la titulación en nuestra sociedad (8,38), la publicación de las calificaciones en el tiempo adecuado, las prácticas externas, la relación entre la especialización y las asignaturas que imparten, los fondos bibliográficos del Centro, la satisfacción con el Campus Virtual la información sobre el título (todos estos ítems superan el 8 de media).

Además de las medidas correctoras o de mejora señaladas, se ha puesto en práctica el compromiso de informar y animar de manera más reiterativa sobre el plazo para responder las encuestas de satisfacción. El aumento de la participación, sobre todo del alumnado es clave para contar con datos representativos (con una base muestral suficiente y sólida). Para conseguir este objetivo, se envían correos electrónicos a los estudiantes y a los profesores para recordar la importancia de rellenar estas encuestas y se recuerda desde la Coordinación en las reuniones presenciales con unos y con otros.

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

Los estudiantes de la titulación, como en general todos los estudiantes UCM tienen a su disposición el Centro de Orientación e Información de Empleo, que en el curso actual ha cambiado de nombre por el de Oficina de Prácticas y Empleo (OPE). Esta oficina está integrada en el Vicerrectorado de Estudiantes, y hacia ella son dirigidos los estudiantes por el Coordinador de la titulación en caso de requerir este tipo de apoyo. La información sobre la OPE de la UCM está disponible en la página web <http://www.ucm.es/ope>.

Según la memoria verificada, "dos años después de que salgan los primeros/as egresados/as del Máster en Sociología Aplicada: Problemas Sociales se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral del Máster y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral" (punto 9.4, página 10). Teniendo en cuenta que la primera cohorte de ingreso (2012-2013) ha necesitado dos años para graduarse o egresar, los dos años después de los primeros graduados se han cumplido en el presente curso 2016-17. Así, tenemos hoy disponibles los primeros resultados de inserción laboral de los egresados del Máster. La valoración es positiva. El 58,3% de los 12 egresados en el curso 2013-2014 está trabajando un año después de egresar, siendo los datos del Máster en Sociología Aplicada los segundos mejores de todo el Centro. La tasa de afiliación baja ligeramente en el año siguiente (dos años después de egresar) hasta el 50%, aunque se sigue situando entre los mejores del Centro, en concreto, en la cuarta posición de las 16 ofertadas.

La Oficina de Calidad de la UCM no ha proporcionado encuestas de satisfacción a egresados/as en el curso 2016-2017, según se ha informado desde el Vicedecanato de Estudios de Máster y Prácticas Externas del centro a la Comisión de Coordinación interna del título. A falta de estas encuestas, nos permitimos incluir aquí los resultados de una encuesta online organizada por la Coordinación interna del Máster a todos los egresados del Máster cuyo cuestionario incluía preguntas sobre inserción laboral. Dada la precariedad de los medios con los que se cuenta y ha sido difundida (se ha realizado a través de un formulario de Google en otoño de 2016 y ha sido difundida informalmente a través de correos), los datos de participación deben ser

tomados en consideración. De las 18 respuestas obtenidas, la mitad desempeñan o han desempeñado un trabajo o beca relacionado con la formación y las competencias adquiridas en el Máster, y 8 (44,44%) consideran que la titulación ha influido positivamente en su contratación. Entre las habilidades y competencias que consideran que les ayudan más a desarrollar sus tareas destacan las relacionadas con demostrar capacidades organizativas para el trabajo en grupo y elaborar marcos explicativos sobre el funcionamiento de nuestra sociedad. Además, 14 de ellas (77,77%) recomendarían cursar el Máster, de las cuales 10 (55,55%) lo harían especialmente para continuar estudios de Doctorado.

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

El Máster Universitario en Sociología Aplicada: Problemas Sociales no ha recibido ninguna sugerencia, queja o reclamación a través del procedimiento estipula formalmente por la Comisión de Calidad, tal y como se recoge en el apartado 1.3. de esta Memoria. En la portada de la página web propia del Título (<https://www.ucm.es/musaps/>) aparece una casilla denominada “Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones” que lleva directamente al espacio proporcionado por la Comisión de Calidad del Centro para ese fin. La Coordinación del Máster tiene el convencimiento de que la buena y asidua relación mantenida con los estudiantes a través del correo electrónico y las reuniones cara a cara programadas a lo largo del curso es la mejor herramienta para ir resolviendo sus dudas.

SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

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 Agencia externa, para la mejora de la propuesta realizada.

El Informe Definitivo emitido por la Aneca con fecha 12/07/2011 con evaluación favorable contenía una única recomendación, en este caso, en relación con el Criterio 9 - Sistema de Garantía de Calidad: “Se recomienda detallar el procedimiento por el cual se recoge la satisfacción de los egresados con la formación recibida”. Dos años después de que hayan salido los primeros/as egresados/as del Máster en Sociología Aplicada: Problemas Sociales se han realizado encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral del Máster y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral. Teniendo en cuenta que la primera cohorte de ingreso (2012-2013) ha necesitado dos años para graduarse o egresar, los dos años después de los primeros graduados se han cumplido en el curso de referencia (2016-17). Los resultados han sido discutidos en el punto 3.6 de esta Memoria.

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 Agencia externa para la mejora del Título.

En el informe de la Fundación Madri+d recibido el 19 de abril de 2016 con respecto al curso de referencia 2013-2014 se señalaba como aspecto inadecuado: “Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos: La normativa de la universidad a este respecto no está adaptada al RD 1618/2011.” La Comisión de Coordinación se puso en contacto de manera inmediata con

la Oficina de Calidad de Rectorado, donde se nos informó de que estaba pendiente de actualización y se haría en breve.

Respecto a “adecuados con recomendaciones”, el Informe de la Fundación Madri+d señalaba los siguientes aspectos (en cursiva el aspecto y la recomendación y a continuación las acciones realizadas:

- *Profesiones reguladas para las que capacita, en su caso - El título no capacita para ninguna profesión regulada. En este sentido el apartado que aparece en la web "profesiones reguladas para las que capacita en su caso" resulta engañoso y debería ser modificado.* A la luz de las recomendaciones de la Fundación Madri+d descubrimos que la información que aparecía en la página web del título dependiente del espacio UCM de la Facultad era claramente errónea en algunos aspectos, por ejemplo, sobre la capacitación profesional del título. Procedimos de manera inmediata a subsanar todos los errores detectados en febrero de 2016, acción que se llevó a cabo gracias a la colaboración con el Vicedecanato de Estudios de Máster y Prácticas Externas y de la Oficina de Másteres.
- *Programa - Debe incluirse en las Guías Docentes la planificación temporal de las actividades formativas.* Tras acuerdo de la Comisión de Coordinación, las guías docentes incluyen esta información a partir del curso 2016-2017 (accesibles en <https://www.ucm.es/musaps/asignaturas>, bajo el nombre de “fichas”).
- *Guías docentes de las asignaturas - Debe adecuarse el porcentaje de actividades formativas presenciales a lo comprometido en la Memoria de Verificación.* En un principio no entendíamos este comentario, pero tras estudiar detenidamente la Memoria Verificada del Título descubrimos que en esta memoria aparecía un 90% de presencialidad en las distintas materias/asignaturas, señalando la existencia de un 10% para “trabajo de campo”. Ninguno de los miembros de la Comisión de Coordinación tenía constancia de este punto, por lo que hemos entendido que se trata de una errata que procederemos a subsanar a través de un procedimiento ‘modifica’ en cuanto sea posible.
- *Información sobre la inserción laboral de los graduados - Aunque sea un Máster de reciente implantación, se recomienda tener previsto un protocolo de seguimiento sobre la inserción laboral de los egresados.* Estimamos esta sugerencia muy relevante para conocer realmente hasta qué punto la formación obtenida les está sirviendo a los estudiantes para su inserción y rendimiento profesional. En la medida en que no estábamos seguros de poder contar a tiempo con estas encuestas oficiales a la hora de redactar el informe de autoevaluación de cara a la renovación de la acreditación, la Coordinación del Máster realizó una encuesta online enviada a todos los egresados cuyo cuestionario incluía preguntas sobre inserción laboral. Los resultados aparecen comentados en el apartado 3.6 de esta memoria.
- *Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SICG - Se recomienda especificar mejoras implementadas de manera específica en el título como resultado del despliegue del SIGC.* De acuerdo con los aspectos señalados en el Informe de Verificación y Seguimiento elaborado por la Oficina de Calidad de la UCM, detectamos como principales problemas las dificultades de evaluación del cumplimiento de los objetivos formativos y los resultados del aprendizaje debido fundamentalmente a la baja participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción y evaluación de la docencia. En este sentido hicimos un esfuerzo renovado por estimular a los

estudiantes y profesores a participar en las encuestas, explicándoles la relevancia de las mismas desde el punto de vista de la calidad de la enseñanza y el buen desarrollo del Título. En el curso 2014-15 se produjo un incremento sustancial de la participación de estudiantes (del 26,7% al 56,8%) y del profesorado (del 30,4% al 80%), lo cual entendemos como un resultado del mencionado esfuerzo que, no obstante, se pretende profundizar aún más hasta conseguir una plena participación. La baja matrícula es otro problema que dificulta en muchas ocasiones, a pesar de que estudiantes y profesores se inscriban en el programa DOCENTIA, que luego los datos resultantes sean estadísticamente significativos o, incluso, que sean siquiera tabulados por la Oficina de Calidad, debido al bajo número de casos. La detección de este problema llevó a la Comisión de Coordinación del Máster a realizar una jornada de difusión. En colaboración con Decanato, se organizó el 5 de mayo un acto de difusión del Máster, abierto al conjunto de los estudiantes de las Facultades de CCPP y Sociología y Trabajo Social, en el que la coordinadora y otros profesores y profesoras intervinieron presentando los contenidos del Máster. Al acto se invitó también a algunos de los tutores externos de las instituciones que participan en los convenios de prácticas que el Máster tiene suscritos, así como a estudiantes del Máster del propio curso 2014-15 y de cursos anteriores, resultando de gran interés. Varios de los estudiantes que acudieron a estas jornadas se matricularon finalmente en el Máster. Por otra parte, a través de las reuniones mantenidas con los estudiantes a lo largo de los cursos 2013-14 y 2014-15 detectamos problemas relacionados con la sobrecarga de trabajo por lo que en la reunión del Claustro de profesores celebrada a principios de curso se pidió a estos que de cara al siguiente curso se racionalizase la carga de trabajo, aumentándose la coordinación entre profesores/asignaturas dentro de la misma materia. La evaluación de estos aspectos en las encuestas de satisfacción del estudiantado ha evolucionado satisfactoriamente, aunque de acuerdo con el informe de valoración recibido por la Coordinación en agosto de 2015, estimamos que aún persisten los problemas, que deberán por tanto ser objeto de especial seguimiento por parte de la Coordinación. Los estudiantes señalaron también la necesidad de mejorar los canales de comunicación con la Comisión de Coordinación, de manera que se pudiera dar solución más rápida a los eventuales problemas o incidentes que fueran surgiendo. De acuerdo con esto, se aprobó por parte de la Comisión de Coordinación dar mayor formalidad a las reuniones con los estudiantes. Este canal funcionó satisfactoriamente a lo largo del curso 2014-15 a juzgar de la información de que disponemos. Finalmente, se procedió a una actualización completa de la página web propia del título (www.ucm.es/musaps), incorporando la información sobre el SIGC en la primera página y haciendo una revisión periódica de los contenidos ante eventuales cambios en los links de la UCM a los distintos apartados relevantes. Igualmente procedió a actualizar la página web del Centro.

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

A continuación se detallan las recomendación recogidas en el Informe de Seguimiento del Título 2014-2015 (en cursiva), con fecha 27 de mayo de 2016, y las acciones emprendidas al respecto:

- *Subcriterio 1.1. Se recomienda publicar algunos aspectos no disponibles en la/s categoría/s siguientes: En descripción del título en el ítem "número mínimo de ECTS por matrícula y periodo lectivo en estudiantes a tiempo parcial". En acceso y admisión de estudiantes en el ítem "número de plazas de nuevo ingreso ofertadas". En sistema de*

garantía de calidad en el ítem “resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT y seguimiento”. Se han publicado todos los aspectos mencionados, bien en la página propia del Título (<https://www.ucm.es/musaps/>) bien en la página institucional del mismo (<https://www.ucm.es/estudios/master-sociologiaaplicada>).

- *Subcriterio 1.2. Se recomienda mejorar la accesibilidad en las siguientes categorías de información: En recursos materiales y servicios en el ítem “recursos, infraestructuras y servicios de la titulación (aulas informáticas, recursos bibliográficos, bibliotecas, salas de estudio...)”.* Se ha creado un apartado en el menú principal de la página propia del Título al respecto, accesible a través de la portada: <https://www.ucm.es/musaps/>
- *Subcriterio 2.1. Se recomienda calcular el índice IUCM-15. En la memoria se indica que la Coordinación del Máster no dispone de esta información. Tampoco se contempla el cálculo del IUCM-16, Tasa de evaluación del título.* Se solicitó a la Oficina de Calidad a través del Vicedecanato del Centro que los indicadores estuvieran disponibles con tiempo suficiente para poder ser incluidos en posteriores Memorias.
- *Subcriterio 4.2. Se recomienda implantar programas de movilidad exterior para la realización de las prácticas, tal y como se hace referencia en el apartado 9 de la Memoria Verificada del Título.* Las medidas adoptadas al respecto vienen detalladas en el apartado 3.4. de esta Memoria.

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

La Memoria de Seguimiento del curso 2014-2015 incluía una serie de medidas de mejora, que se han cumplido a lo largo de los cursos 2015-2016 y 2016-2017. Son las siguientes:

- Profundizar en la mejora emprendida de los mecanismos de coordinación con los estudiantes, intensificando las reuniones y creando un "Buzón de sugerencias" en la página web.
- Mejorar la coordinación entre profesores y asignaturas, aumentando la calidad de la oferta docente.
- Desarrollar nuevas acciones de difusión del Máster que pudieran incidir favorablemente en el número de estudiantes matriculados, para lo cual sería necesario el concurso del área de Calidad del Centro y de Rectorado.
- Reunión con el profesorado e información reiterada sobre la importancia de participar en el programa de evaluación de la calidad y en las encuestas de seguimiento internas y de Rectorado. En este sentido sugerimos introducir mecanismos que incentiven la participación en las encuestas de satisfacción y de Docencia, como su conversión en encuestas obligatorias, una acción que debería tener un carácter general en el Centro.
- Avanzar en la implantación de programas de movilidad exterior para la realización de las prácticas.
- Poner en marcha las encuestas de egresados del Título.

4.5.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título.

El Informe Final de la Renovación de la Acreditación del Título incluye dos únicas recomendaciones finales, ambas en referencia con el Criterio 6 “Resultados de aprendizaje”:

1. Dado el carácter profesionalizante del máster, se recomienda que los contenidos de las asignaturas sean revisados y que en las partes prácticas de éstas se realicen prácticas adecuadas a las competencias y habilidades previstas.
2. Se recomienda establecer complementos de formación referidos aspectos más básicos para adquirir un nivel acorde con el nivel MECES de Máster.

Dicho informe se recibió el 21 de diciembre de 2017 y ambas recomendaciones serán discutidas en el Pleno de Profesores convocado el 8 de febrero de 2018. En esa reunión, la Coordinación propondrá a los profesores responsables de las asignaturas revisar sus contenidos de acuerdo a la recomendación 1 y discutirá con los profesores del Máster la posibilidad de organizar unos complementos de formación al comienzo del curso orientados a los estudiantes de nuevo ingreso procedentes de estudios distintos a sociología y unos complementos de formación metodológica y temática a lo largo del curso orientados al conjunto de los estudiantes de nuevo ingreso. Para los primeros intentará contar con el profesorado del Máster mientras que para los segundos se invitará a profesores/as externos. De hecho, los segundos ya se han puesto en marcha con el seminario impartido por el Prof. Robert Fishman (Universidad Carlos III de Madrid) el 4 de diciembre de 2017 sobre ""Estudios de Caso y Método Comparado: Diseño y Trabajo de Campo". En la reunión mantenida por la Comisión de Coordinación el 24 de enero de 2018, los estudiantes han manifestado la buena acogida de la iniciativa y su interés por otras sesiones de este tipo.

Además de las dos recomendaciones finales del Informe, los evaluadores incluyen varias sugerencias a lo largo del mismo. Se detallan a continuación (en cursiva) junto con las acciones diseñadas al respecto:

1. *Actualizar la memoria de verificación con los cambios relativos a la normativa de permanencia.* Se incorporará al procedimiento Modifica en cuanto sea posible.
2. *Establecer procedimientos que permitan nivelar a los estudiantes procedentes de titulaciones diferentes a Sociología, por ejemplo, introduciendo complementos formativos, estableciendo lecturas obligatorias o ajustando los criterios de acceso.* Se ha ajustado el perfil de acceso durante el curso 2017-2018, lo que ha redundado en un grupo más preparado.
3. *Describir en la publicidad del Máster la planificación de los módulos tal y como aparece en la Memoria.* Incluido en <https://www.ucm.es/estudios/master-sociologiaaplicada-estudios-estructura>.
4. *Incluir en la memoria el perfil de ingreso tal y como se recoge en la web, que es más completo.* En la web se detalla con mayor precisión el perfil de ingreso recogido en la Memoria. Se procederá a incorporarlo en la misma cuando se abra el proceso Modifica.
5. *Incluir los criterios de admisión en la web del título.* Se ha solicitado a la Oficina de Másteres del Centro para que se incluya en <https://www.ucm.es/estudios/master-sociologiaaplicada-admision>.
6. *Incluir información sobre la inserción laboral de los titulados en la web.* Incluida en <https://www.ucm.es/musaps/insercion-laboral>
7. *Ofrecer un adecuado servicio de orientación profesional acorde con las características de la titulación y el perfil de egreso. Este servicio vendría a suplir/complementar a los ofrecidos por el COIE, que son deficientes en cuanto a "la falta de ofertas de trabajo, la oferta de prácticas abusivas con falta de remuneración, la escasez de puesto relacionados con su perfil de egreso y la baja categoría de algunos de ellos en relación al [sic] nivel MECES de la titulación de máster."* Durante 2016-2017 ofrecimos en este sentido un seminario impartido por la Prof. Marisa Revilla sobre "El oficio de sociólogo/a" a finales de curso.

8. *No bajar el nivel de contenidos de las asignaturas a causa de estudiantes provenientes de titulaciones diferentes a sociología. Véase sugerencia 2.*

El Informe Final de Renovación de la Acreditación incluía también una serie de sugerencias que son responsabilidad del Centro, y así se las ha trasladado desde la Coordinación del Título al Vicedecanato de Estudios de Másteres y Prácticas Externas. Son las siguientes:

1. *Corregir el número de ECTS mínimos a tiempo parcial en la web del centro.*
2. *Publicar el calendario de exámenes/trabajos con antelación a la matriculación.*
3. *Reflexionar sobre la necesidad de que su personal pueda asistir a cursos de formación sin desatender sus obligaciones.*
4. *Mejorar el proceso de matriculación para evitar la sobrecarga del PAS y la espera de los estudiantes.*

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 se han realizado modificaciones sustanciales.

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

La relativamente baja matrícula obtenida en el curso 2015-2016 llevó a Rectorado a hibernar tres asignaturas optativas en el curso de referencia (2016-2017), medida que la Comisión de Coordinación interna del Máster acató pero no compartió al entender, como así se ha demostrado, que el dato podría responder a factores coyunturales tales como la todavía reciente implantación del Máster, la crisis económica actual, la subida de tasas, etc. La Comisión de Coordinación interna había abordado esta cuestión en repetidas ocasiones, llevando a cabo diversas acciones de mejora que parecen estar en la base del cambio de tendencia observado en el curso de referencia, cuando se dobló el número de estudiantes de nuevo ingreso respecto al curso anterior (26 en 2016-2017 frente a los 13 en 2015-2016). Este dato ha permitido recuperar la optatividad en la titulación durante el curso 2017-2018, ofertando dos de las asignaturas hibernadas en su día por orden de Rectorado: “Salud, enfermedad y calidad de vida” en el primer cuatrimestre y “Voluntariado, ONGs y Tercer Sector” en el segundo. El curso actual consolida además la tendencia ascendente al contar con 21 estudiantes de nuevo ingreso.

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

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	Funcionamiento coordinado de las Comisiones que conforman el SGIC	El SGIC está estructurado en tres niveles: la Comisión de Calidad de la Facultad, la Comisión de Calidad de Másteres y la Comisión de Coordinación del título. Los tres niveles están coordinados en su actuación según sea necesario tomar decisiones de conjunto, sobre problemas que afecten únicamente a los másteres o sobre el máster en concreto.	Seguir manteniendo los instrumentos de coordinación entre los tres niveles que componen el SGIC, que se garantiza mediante la presencia de sectores interesados en las Comisiones de Calidad de Facultad, de Másteres y de Coordinación del título.
Indicadores de resultado	Rendimiento y permanencia de los estudiantes	Los estudiantes mantienen un alto rendimiento y su permanencia en el título es óptima. La expectativa de superar las materias en las que se presentan a examen es elevada.	Continuar con el proceso de monitorización en el proceso de matrícula y mantener la secuenciación de los módulos y materias en un plan de estudios que es adecuado a la duración y el nivel formativo medio del estudiante.
	Referencia en el área	El Máster se ha consolidado como un título de referencia en sociología con una alta demanda que garantiza su continuidad y el acceso de un número considerable de estudiantes con el perfil adecuado.	Seguir con las labores de difusión del título al mismo tiempo que se aplican los criterios de admisión tal y como aparecen en la Memoria Verificada.
Sistemas para la mejora de la calidad del título	Capacitación del profesorado	El profesorado destaca por su experiencia y calidad investigadora tal y como se recoge en el Informe de renovación de la acreditación y muestran los óptimos resultados obtenidos en Docencia.	Mantener la captación del profesorado con los perfiles más adecuados entre los disponibles en el Centro para la docencia de las asignaturas.

	Prácticas Externas	El desarrollo y la evaluación de la asignatura de prácticas externas tienen un procedimiento establecido que funciona positivamente tal y como señalan las estadísticas de satisfacción. Las prácticas desarrolladas son apropiadas para la Titulación.	Continuar con el fomento de la firma de convenios para ampliar la oferta de plazas y abrir el abanico de la elección al mismo tiempo que se sigue manteniendo un contacto directo con los tutores de las entidades.
	Internacionalización del título	El título cuenta con un elevado grado de internacionalización dada la fuerte presencia de estudiantes con movilidad entrante.	Seguir con las labores de difusión del título al mismo tiempo que se aplican los criterios de admisión tal y como aparecen en la Memoria Verificada.
	Satisfacción del profesorado	Los resultados de las encuestas muestran una elevada satisfacción del profesorado con la actividad docente desarrollada en el título.	Continuar con las labores de coordinación horizontal como mecanismo eficaz de coordinación docente.
	Inserción laboral	La mayoría de los egresados está trabajando un año y/o dos después de egresar, situándose entre los títulos con mayor inserción laboral del Centro.	Mantener la formación con orientación profesionalizante del título.
Informes de Seguimiento y Renovación de la Acreditación	Resultados positivos del proceso de renovación de la acreditación	El estándar para los diferentes criterios se logra completamente en todos los indicados salvo en uno, en el que se detectan aspectos susceptibles de mejora	Redoblar el compromiso de todos los colectivos implicados en la titulación.

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 ADOPTADO.

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

	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En Proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC	Información mejorable en la página web	Falta de revisión de contenidos	Actualización y mejora de la página web	Coordinación del título	Curso 2016-2017	Realizado
Indicadores de resultado	Tasa de graduación susceptible de ser elevada	Retraso en la presentación del TFM	Monitorización y asesoramiento en el desarrollo del TFM de los estudiantes afectados	Coordinación del título	Curso 2017-2018	En proceso
Sistemas para la mejora de la calidad del título	Reducida movilidad exterior	Limitados convenios de prácticas con entidades en el extranjero	Ampliar los mencionados convenios	Vicedecanato de Estudios de Máster y Prácticas Externas	Curso 2018-2019	No realizado
	Satisfacción y compromiso del PAS	Falta de motivación del colectivo implicado en un contexto de conflicto laboral generalizado	Aumentar incentivos para la formación del colectivo implicado	Vicedecanato de Estudios de Máster y Prácticas Externas	Curso 2017-2018	En proceso
	Participación en las encuestas de satisfacción de los diferentes colectivos	Sobreabundancia de encuestas	Animar a la participación	Coordinación del título	Curso 2017-2018	En proceso
Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y	Parte práctica de las asignaturas susceptible de ser consolidada	Discrepancia entre la parte práctica de las asignaturas y las competencias y habilidades previstas	Revisión de los contenidos de las asignaturas	Responsables de las asignaturas en colaboración con la Coordinación del título	Curso 2018-2019	En proceso

renovación de la acreditación	Errata de la memoria verificada en relación con el porcentaje de actividades formativas presenciales	Circunstancias del proceso de elaboración de la memoria verificada	Modificación de la memoria verificada en este punto	Coordinación del título	Curso 2019-2020	No realizado
	Falta de actualización de la normativa de permanencia en la memoria verificada	Cambio en la normativa	Modificación de la memoria verificada en este punto	Coordinación del título	Curso 2019-2020	No realizado
	Desequilibrio en los conocimientos de estudiantes procedentes de sociología y de otras titulaciones en el inicio del curso	Ausencia de formación específica en sociología en las titulaciones de acceso de algunos de los estudiantes de nuevo ingreso	Explorar la posibilidad de incluir al inicio del curso complementos de formación referidos a aspectos básicos de sociología para estudiantes procedentes de otras titulaciones	Coordinación del título	Curso 2018-2019	No realizado
Modificación del plan de estudios	<i>No se identifican puntos débiles en este apartado</i>					

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN GENERAL DE CALIDAD DEL CENTRO EL DÍA 7 DE FEBRERO DE 2018 Y POR LA JUNTA DE CENTRO EL DÍA 8 DE FEBRERO DE 2018.