

**Memoria Anual de la Comisión de Calidad**

Facultad de Ciencia Políticas y Sociología

Universidad Complutense de Madrid

Curso 2020/2021

## **1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA**

### **1.1.- Estructura y composición de la Comisión de Calidad**

La Facultad de Ciencias Políticas y Sociología cuenta con un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) con el objetivo de garantizar la calidad de sus programas formativos e impulsar una cultura de mejora continua.

El Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad está compuesto por el Vicedecanato de Calidad y Prácticas Externas, la Oficina de Calidad y la Comisión General de Calidad y sus subcomisiones, como principales instancias de calidad del centro, que supervisan y coordinan los procesos de control y seguimiento internos y externos (ANECA, Fundación Madri+d) de calidad de sus titulaciones.

El SAIC se articula sobre una estructura orgánica que presenta dos niveles de actuación:

**I.** La Comisión General de Calidad de Estudios de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, máxima responsable de la calidad de todas las titulaciones ofrecidas por la Facultad, cuya estructura y composición fueron aprobadas en Junta de Facultad.

**II.** Dos Subcomisiones de Calidad para los Estudios de Grado y de Máster, respectivamente.

La estructura de la Comisión General de Calidad es la siguiente:

- a) El/la Decano/a, que la presidirá, o por delegación, el Vicedecanato responsable del área de calidad.
- b) Los Vicedecanatos responsables de los Grados, Másteres y Programas de Doctorado, que actuarán como vicepresidencias.
- c) El Vicedecanato de Estudiantes.
- d) Cinco representantes del PDI, de los cuales uno ha de tener vinculación no permanente, dos serán profesores/as de Grados diferentes, dos de Másteres diferentes y uno de Programas de Doctorado que, a su vez, forman parte de las respectivas Subcomisiones de Calidad de Grado y Posgrado.
- e) Un/a representante del PAS.
- f) Cuatro representantes de 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 temas de evaluación de calidad.
- h) Un/a agente externo a la UCM con experiencia en temas de calidad, propuesto por la propia Comisión.

Mientras, la estructura de las Subcomisiones de Calidad viene determinada por las titulaciones ofertadas en cada curso académico, coincidiendo su composición con las Comisiones de Coordinación de Grado y Máster, respectivamente<sup>1</sup>.

Durante el Curso 2020/21, la Comisión General de Calidad ha estado compuesta por las siguientes personas (ver Tabla 1):

**Tabla 1: Comisión General de Calidad del Curso 2019/20**

NOMBRE	APELLIDOS	CATEGORÍA Y/O COLECTIVO
Jorge	Resina de la Fuente	Vicedecana de Calidad y Prácticas Externas
Ernesto	Carrillo Barroso	Vicedecano de Estudios
Francisco Javier	Muñoz Soro	Vicedecano de Estudiantes y Participación
Leticia María	Ruiz Rodríguez	Vicedecano de Estudios de Doctorado e Investigación
M <sup>a</sup> Ángeles	Cea D'Ancona	Vocal delegado de la Junta de Facultad para la Calidad
Miguel	García Mingo	Agente externo a la UCM experto en calidad
Alberto	Sanz Gimeno	Representante PDI con vinculación permanente
Raúl	Aguilera Aguilera	Representante PDI con vinculación permanente
Concepción	Anguita Olmedo	Representante PDI con vinculación permanente
Reyes	Herrero López	Representante PDI con vinculación permanente
Ana	Yáñez Vega	Representante PDI con vinculación no permanente
César	Menéndez Menéndez	Representante PAS
Iru	Díaz García	Representante Estudiantes
Iván	Gallardo Esclápez	Representante Estudiantes
M <sup>a</sup> Soledad	Planes Merino	Representante Estudiantes
Alejandro	Sierra Bárcena	Representante Estudiantes

Además, los/las coordinadores/as de Grado y Máster pueden asistir a las reuniones de la Comisión General de Calidad, así como a las Subcomisiones que se derivan de ella, a título consultivo, con voz y sin voto.

Toda la información relativa sobre la Calidad del Centro se encuentra disponible y actualizada en la página web de la Facultad, en el siguiente enlace:

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

<sup>1</sup> La relación de títulos ofertados por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología puede consultarse en el siguiente enlace: <https://politicasysociologia.ucm.es/estudiar>

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

La responsabilidad de garantizar la calidad de la Facultad depende de la Decano/a de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, quien preside la Comisión de Calidad, pudiendo delegar dicha función en el Vicedecanato de Calidad y Prácticas Externas. Para articular la participación de los grupos de interés en el seguimiento y la toma de decisiones relacionadas con la Calidad, existe una Comisión General de Calidad de los Estudios de la Facultad.

La Comisión General de Calidad se encuentra incluida en el reglamento del Centro (20/12/2010) y cuenta con su propio reglamento de funcionamiento (7/7/2011), aprobados ambos por Junta de Facultad.

El reglamento de funcionamiento especifica cómo funciona la Comisión y cuál es su sistema de toma de decisiones, sintetizándose en los siguientes aspectos:

- La Comisión General de Calidad se reúne al menos tres veces en sesiones ordinarias durante el curso: en septiembre/octubre, al comienzo del curso; en febrero, a mitad de curso; y en junio, al concluir el curso. La Comisión se reúne en sesiones extraordinarias ya sea por iniciativa de la presidencia, ya sea cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de sus miembros. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de veinticuatro horas y contendrá el orden del día de la reunión.
- Los miembros de la Comisión han de recibir la convocatoria con el orden del día, con una antelación mínima de 48 horas, excepto en el supuesto de sesiones extraordinarias que puede ser de 24 horas. Esta convocatoria, junto al orden del día y la documentación correspondiente, se realiza por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción. Siempre que los medios disponibles lo permitan, la convocatoria y documentación se remiten por medios electrónicos, quedando los originales depositados en la secretaría respectiva, a disposición de los miembros.
- La Comisión queda válidamente constituida a efectos de celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos en primera convocatoria cuando concurran, al menos, la mitad de sus miembros, el presidente y el secretario — o las personas que le sustituyan— y, en segunda convocatoria, media hora después, cuando concurran, como mínimo, un tercio de sus miembros, el presidente y el secretario.
- Los acuerdos se adoptan por mayoría simple, excepto los relativos a la aprobación del Reglamento de Funcionamiento y sus modificaciones, para los que se requiere de mayoría absoluta de los miembros de la Comisión. De forma excepcional, los acuerdos pueden adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. La votación siempre es secreta cuando es referida a personas. Realizada una propuesta por el presidente, se considera aprobada por asentimiento si ningún miembro solicita la votación, ni presenta objeción ni oposición a la misma.

- De cada sesión celebrada, el secretario de la Comisión levanta acta, en el que se especifican necesariamente los asistentes, el orden del día, las circunstancias del lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de las deliberaciones, así como el contenido de los acuerdos adoptados. Asimismo, a solicitud de los miembros de la Comisión, puede figurar el voto contrario a un acuerdo adoptado, su abstención y los motivos que la justifiquen, o el sentido de su voto favorable. Cualquier miembro tiene derecho a solicitar la transcripción íntegra de su intervención o propuesta, siempre que aporte en el acto, o en el plazo que señale el presidente, el texto que se corresponda fielmente con su intervención, haciéndose así constar en el acta o uniéndose copia a la misma. Las actas se aprueban en la misma o en la siguiente sesión, pudiendo, no obstante, emitir el secretario certificación sobre los acuerdos específicos que se hayan adoptado, sin perjuicio de la ulterior aprobación del acta. En las certificaciones de acuerdos adoptados emitidas con anterioridad a la aprobación del acta se hace constar expresamente tal circunstancia.
- Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión General de Calidad tienen los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente. Una vez aprobada una propuesta por parte de la Comisión se somete a Junta de Facultad para su aprobación final y vinculante. Las decisiones son puestas en marcha por la Comisión en colaboración con Decanato, que informa en las siguientes reuniones sobre el grado de avance o cumplimiento de las mismas. La tipología de efectos depende del tipo de decisión adoptada.

En cuanto a sus funciones, la Comisión General de Calidad es la encargada de:

- Diseñar y dar seguimiento al Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Gestionar y coordinar dicho Sistema.
- Dar seguimiento y evaluar los objetivos de calidad de las titulaciones.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Políticas y Sociología y con la política de calidad de la UCM.
- Elaborar un informe anual sobre la calidad de las titulaciones, con especial atención a los sistemas de seguimiento, evaluación y mejora de la calidad docente.
- Realizar propuestas de revisión y mejora de las titulaciones, y hacer su seguimiento.
- Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Elaborar una memoria anual de las actuaciones desarrolladas por la Comisión.
- Elaborar un informe anual sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación, así como un plan de mejoras que se remite para su aprobación a la Junta de Facultad.
- Elaborar informes de seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta.

- Adoptar decisiones y, en su caso, resoluciones en relación de las reclamaciones y sugerencias presentadas.
- Adoptar propuestas de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad.
- Todas las restantes funciones recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado Sistema y que de forma expresa le sean atribuidas.

El Vicedecanato encargado de la Calidad del Centro supervisa y garantiza el trasvase fluido de información entre las Subcomisiones y las respectivas Coordinaciones de Calidad de las titulaciones. De este modo, el seguimiento de la Calidad del Centro se realiza en función de un triple marco de actuación, que va de lo más específico de cada titulación a la problemática común y general de los estudios ofertados por el Centro:

**1.** Reuniones de las Comisiones de Calidad y Seguimiento de las diferentes titulaciones, donde se abordan problemas específicos de cada titulación y la evaluación de su calidad. En dichas reuniones no se tratan cuestiones relativas propias de la Comisión de Coordinación de la titulación, aunque sí resulta conveniente una buena coordinación horizontal entre ambas Comisiones (Calidad y Académica, o de Coordinación) y, al mismo tiempo, una fluida coordinación vertical con la Subcomisión de Calidad correspondiente (Grado, Máster). La Comisión de Calidad de la Titulación vela por el cumplimiento de los compromisos de la Memoria de Verificación; supervisa la actualización de las Guías Docentes; revisa los contenidos de las páginas web; analiza los resultados de las encuestas de satisfacción (ya internas, ya externas), atiende a las quejas y reclamaciones, entre otras cosas.

**2.** Reuniones de los Vicedecanos responsables de la Calidad y del seguimiento de las distintas titulaciones con los coordinadores de las titulaciones, a través de las diferentes Subcomisiones (Grado y Máster): debate sobre los problemas detectados y planteamiento de acciones de mejora; valoración de las acciones ya implantadas o en fase de implantación; análisis de la evolución de los parámetros de cursos anteriores con objeto de diseñar el mapa de evolución de las titulaciones, etc.

**3.** Reuniones plenarias de la Comisión General de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología para, entre otras funciones anteriormente explicitadas, aprobar las Memorias de Seguimiento con vistas a su posterior refrendo por parte de la Junta de Facultad del Centro.

### **1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas**

Durante el curso 2020/21, la Comisión de Calidad se ha reunido en cuatro ocasiones, abordando tanto los procedimientos relativos a las titulaciones (seguimiento externo ordinario y especial de las titulaciones, renovación de las acreditaciones, seguimiento interno), como al diseño del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad. De forma específica, la Comisión analizó y debatió los siguientes temas (ver Tabla 2):

**Tabla 2: Actividad de la Comisión General de Calidad durante el curso 2020/21**

FECHA	TEMAS TRATADOS	PROBLEMAS ANALIZADOS, ACCIONES DE MEJORA, ACUERDOS ADOPTADOS
9/12/2020	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación e informe de actividades por parte del Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas.</li> <li>2. Aprobación de la Memoria Anual de la Comisión de Calidad 2019-2020</li> <li>3. Aprobación de las Memorias Anuales de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster</li> <li>4. Estudio y valoración de Reclamaciones</li> <li>5. Ruegos y preguntas</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presentación del Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas tras su reciente nombramiento.</li> <li>○ Se informa del proceso de renovación de la acreditación de 3 titulaciones de Másteres de la Facultad.</li> <li>○ Aprobación de la Memoria Anual de la Comisión de Calidad del curso 2019-2020 para su publicación en la página web de la Facultad.</li> <li>○ Aprobación de 9 de las 13 Memorias Anuales de Seguimiento, se acuerda dar traslado de los comentarios en forma de recomendaciones a lo/as coordinadores de titulación.</li> <li>○ Estudio de dos reclamaciones: una contra un/a estudiante del Grado de GAP por comportamiento impropio contra dos docentes, se acuerda hablar con el estudiante y si no se consigue se trasladará a la inspección de servicios; la otra es una reclamación contra un profesor del Departamento de SA, se acuerda dar traslado a directora del departamento y a gerencia.</li> </ul>
23/2/2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lectura y aprobación del Acta de la reunión anterior.</li> <li>2. Lectura y Aprobación de informes de autoevaluación de los Másteres que van a renovación de la acreditación</li> <li>3. Presentación de informes provisionales de seguimiento del curso 2019-2020</li> <li>4. Estudio y valoración de Reclamaciones</li> <li>5. Ruegos y preguntas</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aprobación del Acta de la reunión anterior.</li> <li>○ Aprobación por unanimidad de las cuatro Memorias que van a renovación de la acreditación.</li> <li>○ Se comenta y valoran las evaluaciones de los Informes Anuales de Seguimiento de 14 titulaciones oficiales de la Facultad.</li> <li>○ La Decana y el Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas informan a la Comisión que tendrán una reunión con el Vicerrector de Calidad para informarse sobre el diseño de calidad AUDIT para desarrollar una estructura de Calidad en la Facultad, a la vez que informarán de la necesidad de contar con más recursos administrativos por petición de los Coordinadores de Titulación.</li> <li>○ Estudio de una reclamación contra una profesora del Departamento de Sociología Aplicada.</li> </ul>
6/4/2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lectura y aprobación del Acta de la reunión anterior.</li> <li>2. Lectura y aprobación de informes de autoevaluación de los 3 Programas de Doctorado que van a renovación de la acreditación.</li> <li>3. Informe del Vicedecano de Calidad</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aprobación del Acta de la reunión anterior.</li> <li>○ Aprobación por unanimidad de las tres memorias de los Programas de Doctorado que van a renovación de la acreditación. Se incide en los problemas provocados por la escasez de personal.</li> <li>○ La Decana y el Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas exponen los principales contenidos de la reunión celebrada con el Vicerrector de Calidad el 24 de febrero de 2021, tales como la escasez de recursos administrativos, las dificultades de mantenimiento de las páginas web y la baja respuesta en las encuestas de satisfacción.</li> </ul>

	<p>y Prácticas Externas sobre la reunión mantenida con la Decana y el Vicerrector de Calidad.</p> <p>4. Estudio y valoración de Reclamaciones</p> <p>5. Ruegos y preguntas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se acuerda la creación de una Oficina de Calidad y el desarrollo del programa AUDIT para tener una certificación de Calidad por centro y no por titulaciones como hasta ahora, trabajando en coordinación con el equipo del Vicerrector de Calidad. Se empieza con la redacción del Manual de Calidad.</li> <li>○ Estudio de varias reclamaciones colectivas contra profesores, reincidentes. Se estudia la posibilidad de llegar a una solución que proteja los derechos de todas las partes. Se decide establecer una Comisión de Mediación formada por 3 miembros para las reclamaciones grupales y reincidentes con contenido sensible.</li> </ul>
1/7/2021	<p>1. Lectura y aprobación del Acta de la reunión anterior.</p> <p>2. Informe del Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas sobre procesos de renovación de la acreditación de titulaciones de la Facultad</p> <p>3. Estudio y valoración de Reclamaciones</p> <p>4. Ruegos y preguntas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aprobación del Acta de la reunión anterior.</li> <li>○ El Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas informa sobre los procesos de renovación de la acreditación de 10 titulaciones de la Facultad celebrados durante el curso 2020/2021</li> <li>○ El Vicedecano de Calidad informa sobre la baja tasa de respuesta de todos los sectores en las Encuestas de Satisfacción. Se plantea una posible colaboración con la participación de los estudiantes, a través de un proyecto de innovación o de prácticas.</li> <li>○ Se informan de los avances en el diseño del sistema de calidad AUDIT, con los primeros borradores del Manual de Calidad y de algunos procesos.</li> <li>○ Se informa del aumento de reclamaciones de calificaciones a través del Buzón SQyR debido a la época de final del curso.</li> <li>○ Se propone la intervención de la sección de Riesgos Laborales para los casos más problemáticos.</li> <li>○ La Decana expresa su preocupación por la demora en la entrega de Actas.</li> <li>○ Se decide trasladar por unanimidad a Inspección de Servicios el caso de un profesor del Dpto de SMT por repetidas quejas por incumplimiento de sus tareas docentes.</li> <li>○ Jubilación de un representante del PAS en la Comisión de Calidad por lo que se insta a nombrar a otro representante para futuras sesiones.</li> </ul>

**Tabla 3: Fortalezas y Debilidades del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología**

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

## 2. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

### 2.1. Presentación formal de sugerencias, quejas y reclamaciones

La Facultad de Ciencias Políticas y Sociología cuenta con un procedimiento propio de Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, establecido y aprobado por la Comisión General de Calidad (18/11/2013)<sup>2</sup>.

Este procedimiento funciona de forma centralizada a través de un Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones (SQyR) que busca fomentar la vía electrónica mediante el formulario web: <https://politicasysociologia.ucm.es/sqyr> Además, dependiendo de los casos, a las solicitudes presentadas a través de este formulario, ha de acompañarle necesariamente el original mediante registro<sup>3</sup>.

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

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

### 2.2. Protocolo de actuación y actores implicados

El protocolo concreto de actuación es el siguiente: cualquier persona del Centro puede presentar una solicitud a través del Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones. Para ello, ha de enviar la instancia al Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones (SQyR) y, según los casos, también ha de hacerlo por Registro dirigido al órgano concreto que ha de estudiar y resolver el caso.

En el Formulario web, la persona que inicia la instancia ha de incluir todos los datos que permitan su identificación y medios de contacto. De otra forma, la Comisión General de Calidad desestima las solicitudes anónimas.

Recibida la instancia y admitida a trámite, el Vicedecano a cargo de la Comisión General de Calidad remite dicha solicitud al órgano correspondiente (Comisión de Reclamaciones del Departamento, Comisión de Coordinación de la Titulación, Comisión General de Calidad, etc.), según la naturaleza del caso. Una vez recibida la información, el órgano encargado ha de estudiar y resolver la solicitud en los plazos legales establecido para ello, informando del resultado tanto a los afectados como al Vicedecano y la Oficina de Calidad del Centro, con el objetivo -en este último caso- de mejorar el seguimiento del sistema y dotarle de transparencia.

---

<sup>2</sup> El procedimiento puede consultarse en la página web de la Facultad en el siguiente enlace: <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>

<sup>3</sup> El Formulario fue reformado durante el curso 2020/2021, acorde al modelo estándar que utiliza la Universidad Complutense de Madrid, favoreciendo así un modelo uniforme y sencillo para el/la usuario/a.

Durante el curso 2020/21, la Facultad de Ciencia Políticas y Sociología gestionó un total de 114 solicitudes a través del Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, de las cuales:

- 109 solicitudes fueron admitidas a trámite
- 5 solicitudes no fueron admitidas a trámite
- 109 solicitudes fueron resueltas, el 95,61% del total
- 108 solicitudes fueron presentadas por Estudiantes, el 94,73% del total
- 3 solicitudes fueron presentadas por PDI, el 2,63% del total
- 3 solicitudes fueron presentadas de manera colectiva, el 2,63% del total

Acorde al contenido de la solicitud, la distribución fue la siguiente:

- 12 quejas de gestión administrativa
- 24 quejas sobre calificaciones de asignaturas
- 1 queja contra estudiante
- 10 quejas de desarrollo y calidad de la docencia
- 43 quejas de instalaciones/recursos de la facultad
- 19 quejas contra profesorado
- 1 otros
- 4 sugerencias

De acuerdo al órgano que estudió y atendió la solicitud, la distribución de las 109 solicitudes resueltas fue la siguiente:

- 30 fueron atendidas por los Departamentos/Comisión de Reclamación
- 14 fueron atendidas por la Comisión de Calidad
- 14 fueron atendidas por Gerencia
- 6 fueron atendidas por los Coordinadores de Grado/Máster
- 31 fueron atendidas por la Coordinadora del Campus Virtual/Servicios Informáticos
- 1 fueron atendidas por la Biblioteca
- 11 fueron atendidas por la Secretaría de Alumnos
- 2 fueron atendidas por los Vicedecanos

Por titulación, la distribución de solicitudes fue:

- 4 del Doble Grado de CCPP-Filosofía
- 5 del Doble Grado de Derecho-CCPP
- 2 del Doble Grado de Economía-RRII
- 2 del Doble Grado de RRII-Sociología
- 3 del Doble Grado de Sociología-RRII
- 4 del Grado de Antropología Social y Cultural
- 25 del Grado de Ciencias Políticas
- 10 del Grado de GAP
- 25 del Grado de RRII
- 22 del Grado de Sociología
- 2 del Máster de América Latina

- 2 del Máster de Análisis Político
- 1 del Máster de Estudios Avanzados en Trabajo y Empleo
- 2 del Máster de Estudios de Género
- 1 del Máster de Gobierno y Admón Pública
- 1 del Máster de Metodología de la Investigación
- 2 del Máster de Política Internacional
- 1 del Programa de Doctorado en Ciencias Políticas y de la Admón y RRII

**Tabla 4: Fortalezas y Debilidades del Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología**

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

# MEMORIA ANUAL COMISIÓN DE CALIDAD, CURSO 2020/2021

Titulación	Categoría	Colectiva	Estudiantes	Profesor	Total
<b>DG CCPP-Filosofía</b>			<b>4</b>		<b>4</b>
	Queja Profesorado		4		4
<b>DG Dcho-CCPP</b>			<b>5</b>		<b>5</b>
	Otros		1		1
	Queja Calificación		2		2
	Queja Docencia		1		1
	Queja Facultad (Instalaciones/Recursos)		1		1
<b>DG Economía-RRII</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>
	Queja Docencia	1			1
	Queja Profesorado		1		1
<b>DG RRII-Sociología</b>			<b>2</b>		<b>2</b>
	Queja Facultad (Instalaciones/Recursos)		1		1
	Queja Profesorado		1		1
<b>DG Sociología-RRII</b>		<b>1</b>	<b>2</b>		<b>3</b>
	Queja Calificación		1		1
	Queja Profesorado	1			1
	Sugerencia		1		1
<b>Grado Antropología Social y Cultural</b>			<b>4</b>		<b>4</b>
	Queja Administrativa		4		4
<b>Grado Ciencias Políticas</b>			<b>25</b>		<b>25</b>
	Queja Administrativa		3		3
	Queja Calificación		3		3
	Queja Docencia		1		1
	Queja Facultad (Instalaciones/Recursos)		16		16
	Queja Profesorado		2		2
<b>Grado GAP</b>			<b>9</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
	Queja contra estudiante			1	1
	Queja Calificación		4		4
	Queja Docencia		1		1
	Queja Facultad (Instalaciones/Recursos)		3		3
	Queja Profesorado		1		1
<b>Grado RRII</b>		<b>1</b>	<b>24</b>		<b>25</b>
	Queja Administrativa		2		2
	Queja Calificación		1		1
	Queja Docencia		2		2
	Queja Facultad (Instalaciones/Recursos)		14		14
	Queja Profesorado	1	3		4
	Sugerencia		2		2
<b>Grado Sociología</b>			<b>21</b>	<b>1</b>	<b>22</b>
	Queja Administrativa		2		2
	Queja Calificación		8		8
	Queja Docencia			1	1
	Queja Facultad (Instalaciones/Recursos)		7		7
	Queja Profesorado		4		4
<b>Máster América Latina</b>			<b>2</b>		<b>2</b>
	Queja Administrativa		1		1
	Queja Calificación		1		1
<b>Máster Análisis Político</b>			<b>2</b>		<b>2</b>
	Queja Calificación		1		1
	Queja Facultad (Instalaciones/Recursos)		1		1
<b>Máster Estudios Avanzados en Trabajo y Empleo</b>			<b>1</b>		<b>1</b>
	Queja Docencia		1		1
<b>Máster Estudios de Género</b>			<b>2</b>		<b>2</b>
	Queja Docencia		1		1
	Queja Profesorado		1		1
<b>Máster Gobierno y Admón Pública</b>			<b>1</b>		<b>1</b>
	Sugerencia		1		1
<b>Máster Metodología de la Investigación</b>			<b>1</b>		<b>1</b>
	Queja Calificación		1		1
<b>Máster Política Internacional: Estudios Sectoriales y de Área</b>			<b>2</b>		<b>2</b>
	Queja Calificación		2		2
<b>Programa de Doctorado en Ciencias Políticas y de la Administración y RR.II.</b>				<b>1</b>	<b>1</b>
	Queja Docencia			1	1
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>108</b>	<b>3</b>	<b>114</b>