



VICERRECTORADO DE CALIDAD

<b>RUCT</b>	<b>MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO</b>
4317511	MÁSTER UNIVERSITARIO EN ESTUDIOS CONTEMPORÁNEOS DE AMÉRICA LATINA

<b>Universidad/es participantes</b>	<b>Centro</b>
UCM	FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA

<b>Créditos</b>	<b>Doble grado/máster</b>	<b>Curso de implantación</b>	<b>Prácticas externas</b>	<b>Programas de movilidad</b>
90	SI	2021-22	-	X

<b>ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA</b>			
<b>Verifica</b>	<b>Modificación Verifica</b>	<b>Seguimiento externo</b>	<b>Acreditación</b>
	13 de marzo de 2024		

## Índice

<b>INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO .....</b>	<b>3</b>
<b>ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER .....</b>	<b>3</b>
1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO .....	3
2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO .....	8
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO.....	11
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	13
5. INDICADORES DE RESULTADO .....	17
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN. ....	22
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....	23
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO. ....	25
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA .....	29

## INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

**URL:** <https://www.ucm.es/ecal/>

La página web es un elemento clave para la comunicación de la coordinación del Máster tanto con el exterior como con los propios estudiantes del Máster, que encontrarán en ella toda la información, tanto cotidiana como para necesidades puntuales. El objetivo es concentrar de forma estructurada toda la información disponible sobre el Máster, de forma que sea de fácil consulta y permita a quien la visita apreciar los diferentes aspectos de la titulación.

Es muy difícil realizarla sin el apoyo administrativo especializado adecuado, pero la coordinación asume, como en otras cuestiones, la realización y actualización de la misma.

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

### 1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

**1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.** La Facultad de Ciencias Políticas y Sociología cuenta con un Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) con el objetivo de garantizar la calidad de sus programas formativos e impulsar una cultura de mejora continua. El Sistema de Garantía 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 SGIC se articula sobre una estructura orgánica que presenta dos niveles de actuación:

- I. La Comisión General de Calidad 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 PTGAS. 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.

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.

Durante el Curso 2023-24, la Comisión General de Calidad ha estado compuesta por las personas que se reflejan en la siguiente tabla.

*Comisión General de Calidad del Curso 2023/24*

CATEGORÍA Y/O COLECTIVO	NOMBRE	APELLIDOS
Decana	Esther	Del Campo García
Vicedecano/a de Calidad	Jorge / Carmen	Resina de la Fuente / Montesinos Padilla
Vicedecana de Estudios	Almudena	Cortés Maisonave
Vicedecana de Estudiantes	Elisa	García Mingo
Vicedecano de Estudios de Doctorado e Investigación	José Miguel	Hernández Barral
Representante de PDI con vinculación permanente a la Universidad	Alberto	Sanz Gimeno
Representante de PDI con vinculación permanente a la Universidad	Ana	Yáñez Vega
Representante de PDI con vinculación permanente a la Universidad	Eduardo	Romanos Fraile
Representante de PDI con vinculación permanente a la Universidad	Gema	Sánchez Medero
Representante de PDI no permanente	José Luis	Ledesma Vera
Representante del PTGAS	Antonio	Ayala Castejón
Representante de Estudiantes	César	González Gamonal
Representante de Estudiantes	Blanca / Cayetano Javier	Martínez López / Bécquer García
Representante de Estudiantes	Mathías A. / Álvaro	Vila Priebe / Del Burgo de la Torre
Representante de Estudiantes	Elena	Marcos Barceló
Vocal delegada de la Junta de Facultad para la Calidad	M <sup>a</sup> Ángeles / Antonio Agustín	Cea D'Ancona / García García
Agente externo a la UCM en cuestiones de Calidad	Miguel	García Guindo

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>.

**1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones.** La responsabilidad de garantizar la calidad de la Facultad depende de la Decana 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 Interno de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología y así mismo, cuenta con su propio Reglamento de Funcionamiento, 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 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 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 la 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 estas. 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 Garantía 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 Interno 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 Vicedecanatos responsables de la Calidad y del seguimiento de las distintas titulaciones con la/os 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.

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 2023/24, la Comisión General de Calidad se ha reunido en cuatro ocasiones, abordando la aprobación de la Memoria Anual de Calidad, las Memorias Anuales de Seguimiento, diversas reclamaciones, una reforma del Reglamento de Actividad Docente y algunos aspectos del Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, entre otras cuestiones.

*Actividad de la Comisión General de Calidad durante el curso 2023/24*

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
25/10/2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobación del acta de la sesión anterior.</li> <li>2. Aprobación de la Memoria Anual de Calidad.</li> <li>3. Aprobación Memorias Anuales de Seguimiento</li> <li>4. Ruegos y Preguntas.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Comisión analiza y aprueba la memoria anual de calidad.</li> <li>- Se estudian y aprueban las memorias anuales de seguimiento de las titulaciones de la Facultad con obligación de presentarlas.</li> </ul>
07/03/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobación del acta de la sesión anterior.</li> <li>2. Estudio sobre reclamación colectiva y reclamación y alegaciones de la profesora a la que va dirigida.</li> <li>3. Estudio sobre una serie de reclamaciones contra un profesor.</li> <li>4. Estudio sobre caso de plagio.</li> <li>5. Ruegos y Preguntas.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Comisión estudia y resuelve una reclamación grupal.</li> <li>- La Comisión aborda un conjunto de reclamaciones contra un profesor y solicita la intervención de la Inspección de Servicios.</li> <li>- Se analizan una serie de casos de plagio en la realización de un trabajo final. La Comisión decide celebrar una audiencia con los alumnos implicados y abordar próximamente el establecimiento de criterios ante casos de mala praxis.</li> </ul>
27/06/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobación del acta de la sesión anterior.</li> <li>2. Informes de la Vicedecana de Calidad y Prácticas Externas.</li> <li>3. Ruegos y preguntas.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Comisión debate acerca de la conveniencia de nombrar un/a secretario/a; una propuesta de reforma del Reglamento de Actividad Docente en relación con el deber de ofrecer una fecha alternativa de examen para el alumnado de programas de movilidad; renovación del vocal agente externo de la Comisión General de Calidad; diversos aspectos sobre el Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, un presunto fraude en trabajos prácticos y cuestiones sobre la solicitud de Inspección de Servicios.</li> </ul>

11/07/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobación del acta de la sesión anterior.</li> <li>2. Informes de la Vicedecana de Calidad y Prácticas Externas.</li> <li>3. Debate y aprobación, si procede, de la reforma del Reglamento de Actividad Docente para la inclusión del deber de previsión de una fecha alternativa de examen para el estudiantado internacional o participante en programas de movilidad.</li> <li>4. Debate y aprobación, si procede, de la solicitud de elevación a Inspección de Servicios de un expediente abierto en el Buzón SQyR relativo a reiteradas reclamaciones del alumnado concernientes a la calidad de la docencia y el trato dispensado a sus alumnos y alumnas por un profesor del Centro.</li> <li>5. Debate y acuerdo, si procede, sobre el cierre del expediente abierto por reiteradas reclamaciones sobre la calidad de la docencia de un profesor del Centro, respecto del que ya ha informado el Departamento de pertenencia.</li> <li>6. Ruegos y preguntas.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Comisión aprueba la reforma del art. 6 del Reglamento de Actividad Docente y acuerda la inclusión de su ratificación en el orden del día de la próxima reunión de la Junta de Facultad.</li> <li>- Aprueba trasladar a Inspección de Servicios un expediente.</li> <li>- Aprueba cerrar un expediente sobre quejas de la calidad de la docencia de un profesor.</li> </ul>
------------	---	--

*Fortalezas y Debilidades del Sistema de Garantía de Calidad del Máster*

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Se actualiza el Reglamento de Funcionamiento Interno de la Comisión General de Calidad.</p> <p>Se aprueba el Reglamento de Actividad Docente, que permite establecer criterios claros y unificados sobre el desarrollo de la docencia en todas las titulaciones de la Facultad.</p> <p>Se consigue una mejor tasa de respuesta general tanto en el Programa Docencia como en las Encuestas de Satisfacción de las Titulaciones.</p> <p>Se garantiza el derecho a examen del alumnado de movilidad internacional con la reforma Reglamento de Actividad Docente.</p>	<p>Se detectan debilidades en el SGIC para intervenir y corregir posibles incumplimientos de la/os responsables de titulación, circunstancia que genera inseguridad en el conjunto del Sistema, y efectos negativos en los procesos de Seguimiento y Renovación de la Acreditación.</p> <p>Se observan necesidades de concreción de los supuestos en los que la Comisión General de Calidad debe solicitar la intervención de Inspección de Servicios.</p>

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

**2.1.- La Coordinación del Máster de Estudios Contemporáneos de América Latina.** El Coordinador del Máster es en la actualidad Heriberto Cairo. Es el encargado de la coordinación y del seguimiento del Título con el objetivo de garantizar el correcto cumplimiento de las actividades científico-académicas de la titulación.

El Coordinador del Máster ejerce las funciones siguientes:

- Funciones académicas y científicas: velar por el buen cumplimiento de los objetivos académicos y científicos del título; y participar en el seguimiento académico del título.
- Funciones de gestión y seguimiento del funcionamiento del Máster: gestionar y revisar las fichas docentes correspondientes a las asignaturas del Máster antes de su publicación en la página web del centro; elaborar, revisar y actualizar la información que se inserta en la página web del centro sobre el Máster; presidir la Comisión de Coordinación, órgano de gestión y seguimiento del Máster; convocar reuniones periódicas con estudiantes y/o con profesores con la finalidad de detectar incidencias y realizar un seguimiento del desarrollo del título; mediar y arbitrar en los conflictos que puedan surgir durante el desarrollo del título; y resolver las reclamaciones sobre el Trabajo de Fin de Máster.
- Funciones de evaluación de la calidad: presentar e implantar propuestas que contribuyan a mejorar el título; participar en la Comisión de Calidad de los títulos; e impulsar la participación de profesores y estudiantes en las encuestas de calidad del Rectorado.

También es una labor importante de la Coordinación del Máster atender a los requerimientos de información y de quejas que exponen los estudiantes. Así, el Coordinador presta atención e información a los estudiantes sobre el procedimiento para resolver problemas con los procesos de evaluación de asignaturas concretas o con los pasos a seguir en la preparación y elaboración del Trabajo Fin de Máster de cara a su seguimiento y evaluación.

Además, otro esfuerzo de coordinación realizado desde la Coordinación del Máster es el seguimiento de la movilidad internacional de los estudiantes, en tres momentos. En primer lugar, una vez que los estudiantes expresan su interés por una universidad en la que quieren realizar su movilidad semestral, se llevan a cabo reuniones con los responsables de movilidad por convenio del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales, para expresar las necesidades e intereses de los estudiantes. En un segundo momento, se acompaña a los estudiantes en el proceso de solicitud de sus becas de movilidad, y especialmente en la redacción de sus *Learning Agreement*, en el que se establece qué asignaturas deben cursar en función de los planes de estudio de Maestrías afines. Por último, tras el retorno, la Coordinación del máster analiza con los estudiantes los aprendizajes y dificultades durante el período de movilidad.

El Máster cuenta, además, con dos mecanismos de control: uno vertical y otro horizontal.

**2.2.- El mecanismo de coordinación vertical.** En lo que al mecanismo de coordinación vertical se refiere, en el Centro se cuenta con una Comisión de Coordinación de Másteres encargada de asegurar la coordinación académica de los Másteres que se imparten en el centro, por lo que su competencia principal es establecer los procedimientos de gestión, seguimiento y supervisión de las titulaciones, así como sugerir propuestas de mejora al órgano competente de la gestión de la calidad del Centro.

La Comisión de Coordinación de Másteres de la Facultad de CC. Políticas y Sociología está presidida por la Vicedecana de Estudios y se compone de los Coordinadores/as de todos los Másteres de la Facultad.

*Composición de la Comisión de Coordinación de Másteres de la Facultad (Curso 2023-24 a 28/06/2024)*

Invitadas permanentes de la comisión / órgano		
Apellidos	Nombre	Cargo
Del Campo García	Esther	Decana
Talavante Cerro	María Ángeles	Responsable administrativo
Integrantes de la comisión / órgano		

Apellidos	Nombre	Cargo
Barañano Cid	Margarita	Coordinadora M. Erasmus Mundus 4 Cities: Unica Euromaster in Urban Studies
Betrisey Nadalí	Débora	Coordinadora M. Estudios Avanzados en Antropología Social y Cultural
Bustos García de Castro	Rafael	Coordinador M. Política Internacional. Estudios Sectoriales y de Área
Cairo Carou	Heriberto	Coordinador M. Estudios Contemporáneos de América Latina
Cortés Maisonave	Almudena	Vicedecana de Estudios
Cruz-Martínez	Gibrán	Coordinador M. Análisis Político
Domínguez Pérez	Marta	Coordinadora Erasmus Mundus 4 Cities: Unica Euromaster in Urban Studies
Espinel Vallejo	Manuel Eliecer	Coordinador M. Sociología Aplicada: Problemas Sociales
García Fernández	Cristina	Coordinadora M. La UE y el Mediterráneo: Fundamentos Históricos, Culturales, Políticos, Económicos y Sociales
Huertas Bartolomé	Tebelia	Coordinadora M. en Formación del Profesorado
Lois Barrio	María	Coordinadora M. Política de Defensa y Seguridad internacional
López Calle	Pablo	Coordinador M. Estudios Avanzados en Trabajo y Empleo
Puente Bienvenido	Héctor	Coordinador M. Metodología de la investigación en Ciencias sociales: Innovaciones y Aplicaciones
Quiroga Fernández de Soto	Alejandro	Coordinador M. en Estudios sobre Nacionalismo e Identidades Nacionales
Romero Bachiller	Carmen	Coordinadora M. Análisis Sociocultural del Conocimiento y de la Comunicación (Interfacultativo con CC. Información)
Ruano de la Fuente	José Manuel	Coordinador M. Gobierno y Administración Pública
Vázquez Cupeiro	Susana	Coordinadora M. Estudios de Género
Zamora Bonilla	Francisco Javier	Coordinador M. Teoría Política y Cultura Democrática

*Temas tratados en la Comisión de Coordinación de Másteres de la Facultad (2023-24)*

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
06/03/2024	Reunión de trabajo con Muriel Martínez Prado, de la sección de Admisión a Máster del Servicio de Estudiantes de Rectorado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimizar los procesos de admisión y plantear las necesidades detectadas desde los distintos másteres de la Facultad.</li> </ul>

**2.3.- Los mecanismos de coordinación horizontal.** La coordinación horizontal se ha institucionalizado, en primer lugar, a través de la Comisión de Coordinación Interna del Máster. Dicha Comisión está formada por tres profesores del Máster, entre los cuales se encuentra el/la Coordinador/a, y, en el curso 2023-24, Omar de León y Jimena Ñáñez. Pero el Claustro de Profesores tiene también un papel fundamental en la coordinación, celebrándose reuniones periódicas del mismo.

Las reuniones de la Comisión de Coordinación son preparatorias de las reuniones con el claustro, y sirven también para la aprobación de trámites concretos que requieren una aprobación formal. Se celebran, al menos, una a principios de curso (septiembre), otra a mediados (enero o febrero) y otra a finales (mayo). No obstante, la interacción entre los miembros de la Comisión de Coordinación es continua, a través de correos, reuniones puntuales, y reuniones para acciones concretas: proceder a la valoración de candidatos, fijar comisiones de evaluación, fijar calendarios de reuniones, resolución de conflictos, organización de seminarios de formación complementaria, revisión de las memorias y los informes de seguimiento, etc. Haría falta registrar más formalmente sus actividades.

Especialmente, la coordinación horizontal cuida el proceso de coordinación del Módulo de Investigación, por su complejidad longitudinal. La materia única del Módulo de Investigación es la Formación para la investigación (12 créditos). Desde el inicio del curso, los estudiantes deben cursar talleres de investigación, de manera que vayan adquiriendo las herramientas y capacidades para poder abordar el Trabajo Fin de Máster.

Estos talleres acompañan el proceso de identificación del tema hasta la construcción del objeto de estudio, proveen herramientas de búsqueda de información bibliográfica y construcción epistemológica de las perspectivas de estudio, así como una formación específica sobre técnicas de producción y análisis de datos para la investigación social. Así, la coordinación tiene reuniones con los responsables del Taller I y II y de la Escuela de Investigación para coordinar su labor. También, la coordinación del Máster participa en la Escuela de Investigación, cuando los estudiantes deben defender sus proyectos de investigación para la realización del TFM. Una vez defendidos los proyectos, la Comisión de Coordinación asigna los tutores, en función de las necesidades de los estudiantes, la temática y la adecuación de las investigaciones de los docentes.

Además, como decíamos se celebran periódicamente reuniones del Claustro Docente del Máster, en las que se toman decisiones de relieve sobre temas de fondo como: coordinar los contenidos de las diferentes asignaturas sin que haya solapamientos, o planificar las actividades científicas impartidas por docentes externos (conferencias, talleres, presentaciones de libros, etc.). Durante el curso 2023-24 se han celebrado dos; en la Tabla siguiente se recogen los temas tratados y los acuerdos alcanzados.

*Temas tratados en el Claustro de Profesores del Máster (2023-24)*

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
22/02/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presupuesto</li> <li>2. Admisión de estudiantes</li> <li>3. Proceso de acreditación de la modalidad virtual del Máster</li> <li>4. Trabajos fin de Máster</li> <li>5. Ruegos y preguntas</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El coordinador del programa informa que aún no se ha comunicado el presupuesto del que dispone el Máster para las actividades de formación.</li> <li>• Se plantea la necesidad de ampliar el número de estudiantes matriculados en el programa ya que en los últimos años se experimenta un ligero descenso. En este contexto, se reabre el debate sobre la admisión de personas de origen asiático que solicitan admisión. A este respecto, se acuerda que se deben implementar una serie de medidas que permitan tener constancia no solo del nivel de idioma sino también de los conocimientos previos sobre las temáticas que se abordan en las diferentes asignaturas. Por ello, se plantean opciones como la realización de entrevistas.</li> <li>• El coordinador del programa señala que no se recibieron anotaciones o comentarios relevantes sobre el programa por parte de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación (ANECA). En este sentido, se señala la posibilidad de que sea aprobada la modalidad virtual del Máster. Se sugiere construir un documento con sugerencias metodológicas para la modalidad virtual. Para ello, se designa a Jimena Nández.</li> <li>• La primera convocatoria se realizará en el mes de junio. Se percibe que habrá muy pocas personas que se presenten en ese momento. En los tribunales de TFM es necesario tener en cuenta las diferentes disciplinas, perspectivas teóricas y metodologías que confluyen en el Máster.</li> </ul>
30/05/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación del plan docente del Máster (modalidad virtual)</li> <li>2. Fichas docentes de las asignaturas, organización del cronograma de trabajo y actividades de evaluación</li> <li>3. Ruegos y preguntas</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presentó la estructura general de módulos, materias y asignaturas de la modalidad virtual del Máster.</li> <li>• A efectos de organizar el cronograma y coordinar las actividades de cada una de las asignaturas, se distribuyeron las fichas docentes de las materias, prestando especial atención a los sistemas de evaluación obligatoria, que en la mayoría de los casos se refieren a las actividades sincrónicas (clases magistrales) y a la participación en los foros.</li> <li>• Se hicieron diversas recomendaciones con el objetivo de mejorar la coordinación entre las diferentes asignaturas y contribuir a un proceso de aprendizaje adaptado para las personas que cursan esta modalidad.</li> </ul>

También se realizan reuniones periódicas con los estudiantes para comprobar la marcha del curso, detectar posibles problemas, preparar la movilidad y, en general, escuchar a los estudiantes. Durante el curso

académico 2023-24 se han celebrado dos, además de la de bienvenida; en la Tabla siguiente se recogen los temas tratados y los acuerdos alcanzados.

*Temas tratados en las reuniones con Estudiantes del Máster (2023-24)*

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
04/09/2023	1. Bienvenida	<ul style="list-style-type: none"> <li>El coordinador presenta el curso, informa del aula donde se va a impartir y, en general de los diversos aspectos de interés para los estudiantes.</li> </ul>
24/11/2023	1. Seguimiento del curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>El coordinador informa de las novedades surgidas durante el inicio de curso, y los estudiantes exponen cómo siguen el curso y si han tenido algún problema.</li> </ul>
13/12/2023	1. Becas de movilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>El coordinador informa sobre la convocatoria de movilidad internacional por convenios no Erasmus de la universidad, y de cuáles son los mejores destinos a pedir de entre los posibles.</li> </ul>
14/03/2023	1. Información sobre sobre el curso 2024-25.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se informa sobre qué deben cursar los estudiantes en el tercer semestre y los trámites de reconocimiento de créditos por asignaturas cursadas durante la movilidad.</li> </ul>

*Fortalezas y Debilidades de la organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación del Máster*

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>La coordinación vertical está consolidada desde hace años en el Centro.</p> <p>La coordinación horizontal, a través de la Comisión Coordinadora del Máster, es muy fluida y efectiva, dando respuesta rápida a las diferentes dudas y decisiones que hay que tomar en el Máster.</p> <p>La coordinación del Máster hace un seguimiento especial de la movilidad en el Máster, ya que es uno de los objetivos de mayor importancia en el mismo.</p> <p>La Coordinación del Máster hace un seguimiento especial de las asignaturas del Módulo de Investigación para garantizar su cohesión y complementariedad hasta terminar en el Trabajo Fin de Máster.</p> <p>Existe una gran capacidad de acuerdo y cooperación entre el equipo docente UCM, que se refuerza a través de reuniones periódicas del Claustro del Máster.</p>	<p>Aunque se ha mejorado, se debería mantener con mayor precisión un registro más formal de las diversas reuniones y consultas de la Comisión de Coordinación del Máster.</p>

### 3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

Todos los profesores que imparten docencia en el Título (15) son doctores y pertenecen a la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. La estructura del personal académico que imparte docencia en el Título, en términos generales, es de mayor experiencia y tiene un carácter más permanente que el del conjunto de profesores que imparte docencia en el Centro. Así, el 66,67% de los profesores son permanentes (de categoría Catedrático de Universidad, Titular de Universidad o Contratado Doctor), un porcentaje bastante superior al del Centro. En definitiva, el Título cuenta con un profesorado de una alta cualificación académica y experiencia docente.

*ICMRA-1b: Estructura del Personal Académico que imparte docencia en el Centro*

Categoría	Personas	Créditos impartidos	Sexenios
Asociado	128	1.067,57	0
Asociado Interino	9	45,34	0

Ayudante	9	35,07	0
Ayudante Doctor	107	1.179,23	32
Catedrático de Universidad	62	358,01	271
Colaborador	10	91,11	1
Contratado Doctor	110	1.060,63	98
Contratado Doctor Interino	4	20,45	3
Emérito	2	17,10	7
Titular de Escuela Universitaria	1	24,60	0
Titular de Universidad	136	1.257,65	296
Titular de Universidad Interino	4	21,76	1
Visitante	3	21,40	0

En cuanto a la experiencia investigadora, el número de sexenios (26) de los/as profesores/as que los pueden pedir (14) muestra una proporción bastante halagüeña en este campo. A falta de una comparación con otras titulaciones del Centro y de la Universidad, parece muy satisfactoria.

*ICMRA-1c: Estructura del Personal Académico del Título*

Categoría	Personas	% de personas	Créditos impartidos	% de créditos impartidos	Sexenios
Asociado	1	6,7%	5,25	7,7%	0
Ayudante Doctor	4	26,7%	23,35	34,4%	2
Catedrático de Universidad	2	13,3%	6,00	8,8%	8
Contratado Doctor	3	20,0%	12,10	17,8%	3
Titular de Universidad	5	33,3%	21,10	31,1%	13

Respecto a la participación de los docentes del Máster en Proyectos de Innovación Docente, cabe señalar que, en los últimos cinco años, han coordinado o formado parte de equipos con proyectos de innovación docente concedidos y con financiación muchos de los integrantes permanentes del plantel docente del Máster. En el curso 2023-24, en particular, en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología se han realizado un número total de 26 Proyectos Innova-Docencia, de los cuales 4 cuentan con IP de proyectos con profesores que imparten docencia en el título y sus temáticas son: “La incorporación de Agenda 2030 a la docencia universitaria: compartiendo experiencias y creando red entre siete universidades iberoamericanas (Red-Agenda2030)” (IP María Luisa Ramos Rollón); “Descolonizar el currículum. Desarrollo de una caja de herramientas virtual para la descolonización del currículum” (IP Manuel Espinel Vallejo); “Los mapas y las representaciones visuales como herramientas didácticas: el Taller de Cartografía Política” (IP Heriberto Cairo Carou); “Potencialidades de la cartografía social, digital y analógica, como herramienta pedagógica en la construcción de la memoria social de la Transición” (IP Laura Calle Alzate).

*Indicadores de personal académico*

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	90,90%	93,8%	87,5%	
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	100,00%	100%	100%	
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100,00%	100%	100%	

En el Programa Docencia-UCM, el profesorado se evalúa cada 3 años. Durante estos tres años el profesorado participa en el Plan Anual de Encuestas (PAE) siendo el tercer año cuando se obtiene una evaluación global de la actividad docente solicitada. En el curso 2023-24 el número de profesores que participan es 14 (87,5%) y el número de profesores evaluados en el tercer año han sido 7 (100%), de los cuales han obtenido los resultados siguientes: Excelente 1; Muy positiva 5; Positiva 1, y No positiva 0. Los indicadores de la evaluación del personal académico son muy buenos. Prácticamente todos los profesores participan en el programa de Evaluación Docente (se ha mejorado un poco en este aspecto respecto al curso anterior) y todas las evaluaciones son positivas.

En definitiva, el personal académico es una de las mayores fortalezas del Máster. Es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes. El profesorado docente e investigador (PDI) tiene un perfil con alto grado de formación e implicación, variedad generacional y curricular. Los docentes forman parte de equipos de trabajo pluridisciplinares característico de los Estudios de Área y han colaborado en numerosas ocasiones en investigaciones y publicaciones conjuntas, así como en seminarios de discusión y divulgación de sus investigaciones, en buena medida en el marco del Máster. Así, los estudiantes aprenden de los docentes en el aula y fuera del aula, donde pueden conocer las estrategias de investigación y discusiones académicas del más alto nivel.

*Fortalezas y Debilidades del personal académico del Máster*

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>El profesorado docente e investigador (PDI) tiene un perfil con alto grado de formación e implicación, variedad generacional y curricular.</p> <p>Los docentes forman parte de equipos de trabajo pluridisciplinares característico de los Estudios de Área y han colaborado en numerosas ocasiones en investigaciones y publicaciones conjuntas, así como en seminarios de discusión y divulgación de sus investigaciones, en buena medida en el marco del Máster.</p> <p>La tasa de participación en el programa de Evaluación docente es muy elevada, superior en casi 10 puntos a la media del centro.</p> <p>La tasa de evaluación es la máxima posible.</p> <p>La tasa de evaluaciones positivas es la máxima posible.</p>	<p>No se han identificado.</p>

#### 4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

**4.1. 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.

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

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

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

**4.2. 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 o sección correspondiente, 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.

Durante el curso 2023/24, la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología gestionó un total de 58 quejas/reclamaciones a través del Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, de las cuales no se admitieron a trámite 4, por los siguientes motivos: 3 por No competencia y 1 por Fuera de plazos

De las 54 quejas /reclamaciones que se admitieron:

- 52 Solicitudes se ajustaron al protocolo de actuación y son resueltas en tiempo y forma.
- 2 Solicitudes no se ajustaron al protocolo de actuación, se informa al reclamante sobre el procedimiento y este no continua con la misma.

Hay que puntualizar que hay varios casos dirigidos contra el/la mismo/a docente/s, interpuestas por diferentes reclamantes. También hay 1 queja relacionada con cursos anteriores.

Si atendemos al Sector que realiza las quejas, se las 58 quejas/reclamaciones totales:

- Fueron presentadas por Estudiantes.....55 (94,83 % del total)
- Fueron presentadas por Estudiantes de manera colectiva.....8 (13,79 % del total)
- Fueron presentadas por PDI .....3 (5,17 % del total)

Según el tipo de la queja/reclamación, la distribución fue la siguiente:

- 10 quejas de gestión administrativa
- 20 quejas sobre desarrollo y calidad de la docencia impartida por docentes, son en general quejas contra profesorado (8 de ellas colectivas)
- 5 quejas sobre organización docente
- 13 quejas sobre calificaciones de asignaturas o trabajos
- 1 quejas sobre calificaciones de TFM
- 2 quejas sobre calificaciones de TFG
- 1 queja sobre calificación de Prácticas Externas
- 2 quejas contra estudiante (1 de profesor a estudiante y 1 de estudiante a estudiante)
- 2 quejas de instalaciones/recursos de la facultad (1 de ellas de profesor)
- 2 consultas/información

Desarrollando más el contenido de la queja/reclamación, nos encontramos con:

- 3 quejas relacionadas con los horarios/espacios
- 1 quejas relacionadas con uso de chat GPT
- 2 quejas relacionadas con el estado de las instalaciones y servicios
- 5 quejas relacionadas con cambios de grupo o cambios de asignaturas
- 15 quejas relacionadas con revisiones de calificaciones
- 17 quejas relacionadas con la forma de impartir la docencia del profesorado
- 3 quejas relacionadas con los criterios de evaluación
- 4 quejas relacionadas con faltas de respeto en aulas
- 8 quejas relacionadas con mala gestión administrativa o académica

De acuerdo al órgano que estudió y atendió la solicitud, la distribución de las quejas/reclamaciones atendidas y resueltas fue la siguiente:

- 24 fueron atendidas por los Departamentos
- 2 fueron atendidas por Vicedecanato de Estudiantes
- 1 fueron atendidas por Vicedecanato de Estudios
- 1 fueron atendidas por Vicedecanato de Profesorado
- 12 fueron atendidas por Vicedecanato de Calidad
- 7 fueron atendidas por los Coordinadores
- 2 fueron atendidas por la Gerencia
- 2 fueron atendidas por la Oficina de Másteres y Prácticas Externas
- 3 fueron atendidas por la Secretaría de Alumnos
- 2 fueron atendidas por la Oficina Erasmus
- 2 fueron atendidas por Decanato
- 

*Distribución de quejas y reclamaciones por titulación y vía de entrada*

Titulación	Buzón	Registro	Mail	No trámite	TOTAL
DG CCPP-Filosofía	1				1
DG GAP-Economía	1				1
DG Economía_RRII	5				5
DG Sociología-RRII	2		1		3
Grado Antropología		2			2
Grado CC.PP	4	1	2		7
Grado GAP	6		1		7
Grado Relaciones Internacionales	1	2		2	5
Grado Sociología	16	1		1	18
Máster Análisis Político	1				1
Máster Análisis Sociocultural del Conocimiento	2				2
Máster Gobierno y Admón. Pública	1				1
Máster Política Internacional	1				1
Doctorado CCPP y de la Admón. y RRII	1	1			2
Título Propio	1				1
No informa				1	1
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>58</b>

En este curso 2023-24 no ha habido ninguna queja o sugerencia en el Máster en Estudios Contemporáneos de América Latina por ninguna vía de entrada, lo cual es remarcable, aunque las quejas se concentran en los grados más que en los másteres

*Evolución de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, por contenido*

TIPO DE QUEJA POR AÑO ACADÉMICO	CURSO 2019/2020	CURSO 2020/2021	CURSO 2021/2022	CURSO 2022/2023	CURSO 2023/2024
Administrativa/Instalaciones	44	55	11	21	12
Calificaciones/Evaluaciones	11	24	15	19	17
Ordenación Académica/Quejas a Profesor	39	19	12	30	15
Organización docente	18	10	5	4	10
Otros	7	2	2	2	2
Sugerencias/Consultas/Información		4	1	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>46</b>	<b>78</b>	<b>58</b>

Un análisis comparado de los datos del curso 2023/2024 con respecto a cursos pasados muestra una disminución en el número de quejas con respecto al curso anterior (2022/2023). Por otro lado, si se compara con el histórico, podemos observar una tendencia de descenso, siendo el curso 2023/2024 el segundo curso con un menor número de quejas gestionadas de los cinco cursos analizados.

*Evolución de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, por titulación*

NÚMERO DE QUEJAS POR TITULACIÓN/AÑO	CURSO 2019/2020	CURSO 2020/2021	CURSO 2021/2022	CURSO 2022/2023	CURSO 2023/2024
DG. CCPP-Filosofía	2	4	2	2	1
DG. Derecho-CCPP	7	5	3	0	0
DG. GAP-Economía			1	0	1
DG. Economía-RR.II		2	0	0	5
DG. Sociología-RR.II	3	5	6	7	3
G. Antropología Social y Cultural	3	4	2	8	2
G. Ciencias Políticas	36	25	6	12	7
G. Gestión y Admón Pública	1	10	4	7	7
G. Relaciones Internacionales	18	25	0	16	5
G. Sociología	45	22	4	14	18
MU. Análisis Político	1	2	1	0	1
MU. Análisis Sociocultural del Conocimiento	1		0	0	2
MU. Estudios Avanzados en Antropología			0	1	0
MU. Estudios Avanzados en Trabajo y Empleo		1	0	0	0
MU. Estudios Contemporáneos de América Latina		2	0	0	0
MU. Estudios de Género		2	3	1	0
MU. Euromed			0	1	0
MU. Gobierno y Administración Pública	2	1	0	0	1
MU. Metodología de la Investigación en CCSS		1	2	0	0
MU. Política de Defensa y Seguridad Internacional			0	0	0
MU. Política Internacional		2	3	4	1
MU. Sociología Aplicada			1	1	0
MU. Teoría Política y Cultura Democrática			0	1	0
PD. Ciencias Políticas y de la Admón. y RR.II		1	1	0	2
PD. Estudios Feministas y de Género			0	0	0
PD. Sociología y Antropología			2	2	0
No indica			4	1	1
Pertenece a otra Facultad			1	0	0
Título Propio					1
TOTAL	119	114	46	78	58

En una perspectiva histórica no ha habido nunca quejas ni sugerencias en el Máster en Estudios Contemporáneos de América Latina desde su nueva verificación en el curso 2021-2022. En la versión anterior del Máster sólo constan 2 quejas en el curso 2020-21.

*Fortalezas y Debilidades del funcionamiento de quejas y sugerencias*

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<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 reformuló 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. Este refuerzo permite monitorear el estado de la solicitud y comprobar que se trató debidamente, pudiendo dar por cerrada de forma efectiva 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>

## 5. INDICADORES DE RESULTADO

### 5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

*Indicadores de resultados*

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	30	
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	21	15	11	
ICM-3 Porcentaje de cobertura	52,50%	37,50%	36,67%	
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	92,79%	89,93%	89,70%	
ICM-5 Tasa de abandono-del título	23,81%	0,00%	0,00%	
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	-	100%	97,5%	
ICM-8 Tasa de graduación	63,16%	53,85%	0,00%	
IUCM-1 Tasa de éxito	99,47%	99,50%	99,58%	

IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	-	-	-	
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	-	-	-	
ICUM-4 Tasa de adecuación del grado	-	-	-	
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	215,00%	190,00%	523,33%	
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	93,28%	90,38%	90,08%	

Al haberse implantado el título en el curso 2021-22 sólo hay datos comparativos para los indicadores ICM del 1 al 4, y IUCM 1, 5 y 16. Hay datos de abandono, eficiencia de los egresados y graduación porque ya han terminado el título algunos miembros de la cohorte de 2021-22, pero, no se puede hacer ninguna comparativa porque sólo hay datos de un curso.

El número de plazas ofertadas coincide con el que se planteaba en la Memoria de Verificación. Y el número de estudiantes matriculados entra dentro de ese cupo. Ha habido una pequeña bajada con respecto al año pasado, pero coincide con un descenso de matrícula en todos los másteres.

La tasa de demanda del máster es muy alta (523,33%), lo que muestra el interés que genera entre los alumnos para estudiarlo en nuestra universidad. Aunque no se traduzca en un porcentaje de cobertura muy alto (37,50%), demuestra que el título es atractivo. En todo caso, habrá que estudiar fórmulas para incrementar estos indicadores, que el año pasado fueron mejores.

Las tasas de evaluación, de rendimiento y de éxito son muy altas, lo que muestra que los medios pedagógicos empleados por los docentes son efectivos, lo que permite que los estudiantes puedan planificar bien a qué asignaturas se presentan (90,08% este año y 90,38% el año pasado), en las que obtienen un éxito casi completo (99,58% este año y 99,50% el año pasado). Todo ello se resume en una tasa de rendimiento muy alta (89,70% este año y 89,93% el año pasado).

La tasa de abandono es muy baja (4,76%), lo que indica que los estudiantes encuentran lo que esperan y están motivados para realizar el título. Mientras que la tasa de graduación de la cohorte de 2021-22 no es óptima (63,16% al tercer año) y un poco más aceptable es la del 2022-23 (53,85% al segundo año), lo que puede deberse a la exigencia del TFM de investigación del Máster, que hace que algunos estudiantes se retrasen en la presentación del mismo.

#### *ICMRA-2: Resultados en las asignaturas*

Asignatura	Caráct.	Matr	1ª matr	2ª matr y suc.	Apr./ Mat. (%)	Apr./ Pres. (%)	N.P./ Pres. (%)	Apr. 1ª Mat./Mat. t. 1ª Mat. (%)	NP	SS	AP	NT	SB	M H
Actores y sistemas políticos de América Latina	OB	11	11	0	100,00	100,00	0,00	100,00	0	0	0	2	8	1
Antropología social y cultural de América Latina	OB	11	11	0	81,82	100,00	18,18	81,82	2	0	2	4	3	0
Cooperación al desarrollo en América Latina	OP	9	9	0	88,89	100,00	11,11	88,89	1	0	1	5	1	1
Desarrollo socioeconómico latinoamericano	OP	7	7	0	100,00	100,00	0,00	100,00	0	0	2	4	1	0

Escuela de técnicas de investigación	OB	11	11	0	90,91	100,00	9,09	90,91	1	0	1	5	3	1
Género y poder en América Latina	OP	11	11	0	90,91	90,91	0,00	90,91	0	1	1	5	3	1
Geografía del poder en América Latina	OB	12	12	0	100,00	100,00	0,00	100,00	0	0	2	6	4	0
Historia contemporánea de América Latina	OB	11	11	0	100,00	100,00	0,00	100,00	0	0	2	8	1	0
Introducción a la economía de América Latina	OB	12	12	0	91,67	100,00	8,33	91,67	1	0	1	9	0	1
Movimientos sociales en América Latina	OP	12	12	0	100,00	100,00	0,00	100,00	0	0	0	5	6	1
Naciones y nacionalismo en América Latina: siglos XIX y XX	OP	8	8	0	100,00	100,00	0,00	100,00	0	0	0	2	6	0
Pensamiento político de América Latina	OB	12	11	1	83,33	100,00	16,67	90,91	2	0	0	6	4	0
Relaciones internacionales de América Latina	OB	12	11	1	91,67	100,00	8,33	100,00	1	0	2	7	1	1
Sistema de partidos en América Latina	OP	4	4	0	100,00	100,00	0,00	100,00	0	0	0	1	3	0
Sociología de América Latina	OB	11	11	0	100,00	100,00	0,00	100,00	0	0	0	6	4	1
Taller de investigación I	OB	12	12	0	100,00	100,00	0,00	100,00	0	0	1	10	1	0
Taller de investigación II	OB	11	11	0	100,00	100,00	0,00	100,00	0	0	2	5	3	1
Trabajo Final de Máster	PFC	19	16	3	68,42	100,00	31,58	68,75	6	0	4	4	4	1
Violencia y seguridad en América Latina	OP	11	11	0	100,00	100,00	0,00	100,00	0	0	1	7	3	0

Hay que distinguir las asignaturas del máster en los bloques modulares en los que se enmarcan: Formación Básica, Formación para la Investigación y Formación Complementaria.

Las asignaturas de Formación Básica son obligatorias y muestran unas características bastante homogéneas; casi todos los estudiantes se han matriculado en ellas, y los resultados son muy similares: la tasa de evaluación es muy alta en todos ellos, y la tasa de éxito es también muy alta prácticamente en todas las asignaturas (la más baja es “Pensamiento Político en América Latina”, que tiene un 83,33%. La distribución de calificaciones es también bastante paralela: la moda en la mayoría es Notable, excepto en “Actores y sistemas políticos de América Latina”, que es Sobresaliente; el número de aprobados es bajo; pero en lo que sí hay un comportamiento diferenciado es respecto a la Matrícula de Honor, ya que sólo el 25% de las asignaturas de Formación Básica la otorgan.

Las asignaturas de Formación para la Investigación son obligatorias, por lo que prácticamente todos los estudiantes se matriculan en ellas. La tasa de evaluación es alta (la más baja es la de la “Taller de Investigación I” con 87,50%), pero en ningún caso llega al 100%. La tasa de éxito es también muy alta (la más baja es la de “Escuela de Técnicas de Investigación” con 90,91%). La distribución de calificaciones es también bastante paralela: la moda es Notable en todas. No hay calificaciones de Matrícula de Honor en ninguna.

Con respecto a las asignaturas de Formación Complementaria, que son optativas, hay que hacer notar que en muchos casos son objeto de reconocimiento de créditos de asignaturas realizadas durante la movilidad en universidades latinoamericanas. El número de matriculados es muy dispar; van desde los 4 de “Sistema de Partidos en América Latina” hasta los 12 de “Movimientos Sociales de América Latina”. La tasa de evaluación

es muy alta (la más baja es la de “Naciones y nacionalismo en América Latina: siglos XIX y XX” con 88,89%), y la de éxito es del 100% en casi todas. La distribución de calificaciones es bastante amplia: en tres la moda es Notable y en 3 es Sobresaliente. Hay varias Matrículas de Honor, pero algunas de ellas se deben al reconocimiento de esa calificación por asignaturas cursadas durante la movilidad internacional.

*Fortalezas y Debilidades del sistema de indicadores académicos del Máster*

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La tasa de demanda es bastante alta. Las tasas de evaluación, éxito y rendimiento son muy altas. No existe demasiado abandono. Las asignaturas obligatorias del Máster (módulos de Formación Básica y Formación para la Investigación) tienen un comportamiento bastante homogéneo.	El porcentaje de cobertura no es muy alto en este último año.

**5.2 Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal técnico, de gestión y de administración y servicios y agentes externos).** Las encuestas de estudiantes, profesorado y PAS se realizan online desde la Unidad de Encuestas de la UCM. Si los resultados del curso 2022-23 eran bastante decepcionantes en el caso de los estudiantes, ya que ninguno respondió a la encuesta, este año sí han respondido una mayoría, aunque el nivel de satisfacción no demasiado alto. En el PTGAS las respuestas siguen siendo escasas y, además, disminuye la satisfacción global con el centro.

Las encuestas a profesores fueron respondidas por 5 de los 15 que dan clases en el máster, lo que es una tasa de respuestas baja en términos absolutos, aunque en términos comparativos es mejor que otras titulaciones de la Facultad. La satisfacción general con la titulación sigue siendo bastante alta (8,4) y ciertos aspectos se valoran incluso por encima (la formación académica, la orientación internacional, las calificaciones en tiempo adecuado, el cumplimiento del programa y el número de alumnos por aula); otros aspectos, aunque bien valorados, están ligeramente por debajo de la media (coordinación de la titulación, nivel de dificultad apropiada, objetivos claros, plan de estudios adecuado e integración teoría/práctica); mientras que algunos están decididamente por debajo de la media (importancia en la sociedad y relación calidad/precio). La baja valoración de las prácticas externas, no existiendo éstas en el Máster, quizás haya de interpretarse como un llamamiento a favor de que existan. Con respecto a las infraestructuras, el profesorado tiene muy buena opinión de las aulas de docencia teórica; opina favorablemente, aunque por debajo de la media, de los fondos de la biblioteca y del campus virtual; y opina decididamente que los recursos administrativos no son suficientes. En general el apoyo administrativo está bien considerado, aunque por debajo de la media, salvo en el caso de la información ofrecida, que es un poco menor la valoración. Con respecto a los estudiantes, se valora positivamente la implicación de los estudiantes y la satisfacción con los resultados; mientras que, aun siendo valorados positivamente, se tiene una opinión peor sobre el nivel de trabajo, la adquisición de competencias, el compromiso de los estudiantes y el aprovechamiento de clases y tutorías. El orgullo de ser PDI de la UCM es bastante alto, más o menos alineado con la titulación. Finalmente, es de reseñar la opinión favorable a repetir docencia en la titulación (9,8) y a recomendar que se cursase la misma (8,8).

*Indicadores de satisfacción*

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	8,3	N/C	6,9	
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,3	8,6	8,4	

IUCM-15 Satisfacción del PTGAS del Centro	7,7	7,4	6,3	
--	-----	-----	-----	--

Los datos de la encuesta del PAS se refieren al centro en general y no a la titulación en exclusiva.

La ausencia de respuestas entre los estudiantes en el curso 2021-22 y 2022-23 posiblemente se deba a que parece haberse intentado realizar entre los estudiantes del máster anterior, que se encuentra en extinción. En el curso 2023-24 la respuesta es mucho mayor (9 de un total de 25), pero la satisfacción de los estudiantes ha bajado, en términos relativos, desde el último dato conocido, aunque no es suficiente para saber si es una tendencia o un bache ocasional.

*Fortalezas y Debilidades de la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del Máster*

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La satisfacción del profesorado con el Máster es relativamente alta, y se mantiene de forma continuada.	La escasísima respuesta (en el curso 2021-22, 4 estudiantes, y en el 2022-23, 0) en las encuestas de satisfacción de los estudiantes se ha logrado superar (en el 2023-24 responden 9 de 25), pero la satisfacción ha bajado en términos relativos.  El reducido porcentaje de docentes del título que han respondido a las encuestas de satisfacción.

**5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.** La inserción laboral se mide dos años después de los primeros egresados. En los cursos 2021-22 y 2022-23 no había todavía egresados de este Título, por lo que no se puede realizar este análisis. Los datos que aparecen en la página web de la Oficina de Calidad corresponden al antiguo Máster, ahora en extinción. En el curso 2023-24 ninguno de los 7 egresados existentes respondió la encuesta.

*Indicadores de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida*

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-29 Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida	-	-	N/C	
IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados	-	-	N/C	

*Fortalezas y Debilidades de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida*

FORTALEZAS	DEBILIDADES
	La nula respuesta de los egresados en el curso 2023-24.

**5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.** En la Memoria Verificada del Máster se señalaba: “La movilidad internacional de los estudiantes es muy importante en el Máster, ya que no todos los estudiantes conocen la región latinoamericana, que es el objeto de estudio del Máster. La movilidad se conduce preferentemente a través de los acuerdos generales de movilidad de la Universidad Complutense de Madrid con varias universidades latinoamericanas como veremos en la Planificación de Enseñanzas.”

Los estudiantes del Máster pueden solicitar plazas en la Convocatoria de Programa de Movilidad por Convenio Internacional (No Erasmus), en la que tienen preferencia, gracias a convenios específicos, para la Universidad de la República de Uruguay, la Universidad Santo Tomás de Bogotá (Colombia) y la Universidad Nacional Autónoma de México.

Durante el curso 2023-24 ha seguido siendo importante la movilidad internacional en la Facultad y en el Máster, en particular. Sólo tenemos datos para la movilidad saliente, que se recogen en la siguiente tabla.

*Evolución de la Movilidad Internacional saliente en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología y en el Máster Universitario de Estudios Contemporáneos de América Latina*

Ámbito de la movilidad internacional saliente de estudiantes	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	178	238	107	
Máster de Estudios Contemporáneos de América Latina	4	10	9	

La movilidad internacional en la Facultad —en particular, la saliente— ha continuado su tendencia ascendente después de la pandemia. Y lo mismo ha ocurrido con la movilidad saliente en el Máster, que ha pasado de 4 personas en el curso 2021-22 a 10 en el curso 2022-23 y a 9 en el curso 2023-24. Esto significa que prácticamente la mitad de los estudiantes del Máster han utilizado la movilidad internacional saliente para desplazarse a una universidad latinoamericana a completar su formación.

La movilidad internacional entrante en la Facultad también ha continuado en ascenso, al igual que en las diferentes asignaturas del Máster, que recibe fundamentalmente estudiantes europeos a través del Programa ERASMUS.

*Fortalezas y Debilidades de los programas de movilidad del Máster*

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>La movilidad internacional ha continuado su tendencia ascendente tras el COVID. Este ascenso contribuye a equilibrar la diferencia entre el número de estudiantes que recibimos y los que enviamos fuera, ya que en años anteriores los <i>incoming</i> siempre han sido muchos más que los <i>outgoing</i>.</p> <p>En el caso del Máster, el número de estudiantes que se aprovecha de la movilidad internacional saliente hacia universidades latinoamericanas es muy alto.</p> <p>En las diversas asignaturas del Máster también recibimos un buen número de estudiantes europeos acogidos a la movilidad ERASMUS.</p>	No se han identificado.

**5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.** No se aplica a este Máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES

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

**6.1 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación o modificación del Título, realizado por la Agencia externa.** El informe de verificación del título no tiene ninguna recomendación.

**6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las “Recomendaciones” o “Recomendaciones de Especial Seguimiento” establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia**

**externa.** No procede, ya que todavía no se ha realizado ningún Informe de Seguimiento del Máster por la Agencia externa.

**6.3 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.** En el último Informe de Seguimiento del Máster se recomienda la publicación en la página web de algunos aspectos no disponibles en categorías tales como acceso y admisión de estudiantes, planificación y calidad de la enseñanza, sistema de garantía de calidad y personal académico. Se han realizado en la medida de lo posible

**6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.** En lo referente a la estructura y funcionamiento del SIGC las mejoras, que correspondía hacer, a mi juicio, al Decanato y la Oficina de Calidad de la Facultad, no se han realizado.

En lo referente a la organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación ha mejorado algo el número de actas de las reuniones realizadas.

En cuanto al personal académico se ha logrado una mayor participación en los proyectos de innovación docente.

En cuanto al sistema de quejas y sugerencias, que, a mi juicio, debía implementar la Comisión General de Calidad del Centro y la Junta de Facultad, sigue pendiente.

En lo referente a los indicadores de resultados, la tasa de cobertura ha bajado más sin que sepamos la causa.

En lo referente a la satisfacción de los diferentes colectivos ha mejorado mucho la tasa de respuesta de las encuestas por parte de los estudiantes.

No había plan de mejoras para la inserción laboral.

Respecto a los programas de movilidad se ha mejorado el proceso de firmas de los *learning agreement* gracias a la mayor coordinación entre el Vicedecanato de Relaciones Internacionales, la Oficina de Movilidad y el Coordinador del Máster.

No procede plan respecto a prácticas externas.

En relación con los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación se han introducido varios datos que faltaban en la web, tal y como solicitaba el Informe Final de seguimiento.

**6.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.** No procede, ya que el primer curso de impartición del Máster ha sido el 2021-22.

*Fortalezas y Debilidades del tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación*

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Las acciones que dependen de la coordinación del máster y de los profesores del mismo se han ido implementando.	No se han identificado.

## 7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

**7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación sustancial.** El 13 de marzo de 2024 la Fundación para el Conocimiento Madri+d emitió un informe favorable a la modificación de plan de estudios oficial Máster Universitario en Estudios Contemporáneos de América Latina. La modificación principal consistió en el restablecimiento de una modalidad presencial y una

enteramente virtual, tal y como ocurría en las versiones anteriores del actual Máster, mediante la creación de dos grupos, ampliándose la oferta de plazas hasta 55 alumnos de nueva entrada.

Esta modificación implicó cambios para adaptar el grupo virtual a otras metodologías docentes y sistemas de evaluación adecuados para el mismo. También se produjeron otros cambios para adaptarse al nuevo Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre: 1) en la clasificación, añadiéndose el ámbito de conocimiento; 2) en los criterios de transferencia y reconocimiento de créditos; 3) en las actividades y metodologías docentes; 4) en el personal académico y de apoyo a la docencia, adaptándose al nuevo formato de información; 5) en los recursos materiales e infraestructurales, prácticas y servicios, adaptándose al nuevo formato y distinguiéndose en el PDF cada una de las modalidades de enseñanza que engloba el Máster.

**7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación no sustancial.** No procede.

## 8. 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	<p>Se actualiza el Reglamento de Funcionamiento Interno de la Comisión General de Calidad.</p> <p>Se aprueba el Reglamento de Actividad Docente, que permite establecer criterios claros y unificados sobre el desarrollo de la docencia en todas las titulaciones de la Facultad.</p> <p>Se consigue una mejor tasa de respuesta general tanto en el Programa Docencia como en las Encuestas de Satisfacción de las Titulaciones.</p> <p>Se garantiza el derecho a examen del alumnado de movilidad internacional con la reforma Reglamento de Actividad Docente.</p>	<p>El actual sistema permite la participación de los distintos sectores: PDI, PAS y estudiantes. Esta estructura facilita el diálogo y el seguimiento de la calidad de las titulaciones desde distintas posiciones. Además, el hecho de que todos los sectores tengan voz y voto garantiza que haya equilibrio en el proceso de toma de decisiones.</p> <p>La oportunidad de contar con una oficina de Calidad a nivel de Facultad es un soporte que podría abonar al Centro de cara a futuros procesos de acreditación institucional, como el AUDIT.</p>	<p>La Facultad requiere del apoyo del Vicerrectorado de Calidad para seguir contando con recursos administrativos. La escasez de los mismos en la Facultad provoca que una carga importante de los procesos recaiga sobre el PDI, provocando una sobrecarga de labores y una insatisfacción con la misma.</p> <p>El desarrollo y fortalecimiento de la Oficina de la Calidad a nivel de Facultad será clave para el funcionamiento de la calidad de las titulaciones, y el apoyo a las y los coordinadores de las titulaciones.</p> <p>La convocatoria periódica de reuniones de la Comisión, así como la participación de todos los sectores favorecería el funcionamiento de la Comisión y la instauración de la cultura de la calidad en la Facultad.</p>
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	<p>La coordinación vertical está consolidada desde hace años en el Centro.</p> <p>La coordinación horizontal, a través de la Comisión Coordinadora del Máster, es muy fluida y efectiva, dando respuesta rápida a las diferentes dudas y decisiones que hay que tomar en el Máster.</p> <p>La coordinación del Máster hace un seguimiento especial de la movilidad en el Máster, ya que es uno de los objetivos de mayor importancia en el mismo.</p> <p>La Coordinación del Máster hace un seguimiento especial de las asignaturas del Módulo de Investigación para garantizar</p>	<p>La coordinación vertical y la horizontal son complementarias y es difícil que una funcione si la otra no lo hace.</p> <p>La coordinación horizontal está organizada de forma muy flexible.</p> <p>Las reuniones del Claustro de Profesores, que suelen ser seguidas por casi todos</p>	<p>Asegurar la convocatoria periódica de reuniones de la Comisión General de Calidad del centro.</p> <p>Mantener la flexibilidad de la coordinación horizontal, procurando que sea transparente y verificable.</p> <p>Continuar la práctica de reuniones del claustro.</p>

	<p>su cohesión y complementariedad hasta terminar en el Trabajo Fin de Máster.</p> <p>Existe una gran capacidad de acuerdo y cooperación entre el equipo docente UCM, que se refuerza a través de reuniones periódicas del Claustro del Máster.</p>	<p>los que participan en el Máster, garantizan que las decisiones tomadas sean compartidas por todos.</p>	
Personal académico	<p>El profesorado docente e investigador (PDI) tiene un perfil con alto grado de formación e implicación, variedad generacional y curricular.</p> <p>Los docentes forman parte de equipos de trabajo pluridisciplinarios característico de los Estudios de Área y han colaborado en numerosas ocasiones en investigaciones y publicaciones conjuntas, así como en seminarios de discusión y divulgación de sus investigaciones, en buena medida en el marco del Máster.</p> <p>La tasa de participación en el programa de Evaluación docente es muy elevada, superior en casi 10 puntos a la media del centro.</p> <p>La tasa de evaluación es la máxima posible.</p> <p>La tasa de evaluaciones positivas es la máxima posible.</p>	<p>El elevado perfil docente e investigador del profesorado aseguran tanto una docencia excelente como unas tasas de evaluación óptimas.</p>	<p>Continuar con la práctica del coordinador del Máster de sugerir que participen en la titulación los mejores profesores del Centro especializados en la región latinoamericana.</p>
Sistema de quejas y sugerencias	<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 reformuló 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</p>	<p>El funcionamiento a través del sistema SQyR favorece el procesamiento de las solicitudes y su seguimiento. El formulario facilita que se tengan los datos de la persona solicitante y que pueda incluir documentos anexos.</p> <p>El sistema SQyR garantiza el anonimato de las personas solicitantes, así como un procedimiento pautado para el análisis y resolución de la solicitud.</p> <p>La creación de una Oficina de Calidad es un soporte fundamental para el seguimiento de las solicitudes, así como para</p>	<p>Fomentar la presentación de solicitudes a través del Buzón SQyR, con el objetivo de reducir la informalidad, ya que muchas solicitudes llegan por distintos órganos. De esta forma, se favorece un proceso pautado y se evitan duplicidades, además de garantizar el anonimato de quienes presentan la solicitud.</p>

	de apertura y cierre de la incidencia. Este refuerzo permite monitorear el estado de la solicitud y comprobar que se trató debidamente, pudiendo dar por cerrada de forma efectiva la incidencia.	archivar las mismas, de cara a su registro anual.	
Indicadores de resultados	La tasa de demanda es bastante alta. Las tasas de evaluación, éxito y rendimiento son muy altas. No existe demasiado abandono. Las asignaturas obligatorias del Máster (módulos de Formación Básica y Formación para la Investigación) tienen un comportamiento bastante homogéneo.	La demanda del máster es alta porque es un programa de estudios atractivo, único en la Comunidad de Madrid, aunque luego no se transforma en matrícula. Un profesorado y alumnado comprometidos garantizan buenos resultados de éxito y rendimiento. Las reuniones periódicas del Claustro de profesores garantizan una buena coordinación de las asignaturas.	Continuar con la promoción del Máster en ferias, medios electrónicos, etc. No bajar la guardia en cuanto a la exigencia de nuestras enseñanzas. Mantener las reuniones periódicas del Claustro de profesores
Satisfacción de los diferentes colectivos	La satisfacción del profesorado con el Máster es relativamente alta, y se mantiene de forma continuada.	La moda de las respuestas es muy alta, pero alguna opinión menos favorable reduce el valor. Pero la opinión favorable a repetir docencia en la titulación (9,4 de media) y a recomendar que se cursase la misma (9,4 de media) son muy significativas.	Continuar cuidando la relación de la Comisión Académica del Máster con el profesorado, para intentar detectar los problemas que surjan y solucionarlos.
Inserción laboral	No se han identificado fortalezas.		
Programas de movilidad	La movilidad internacional ha continuado su tendencia ascendente tras el COVID. Este ascenso contribuye a equilibrar la diferencia entre el número de estudiantes que recibimos y los que enviamos fuera, ya que en años anteriores los <i>incoming</i> siempre han sido muchos más que los <i>outgoing</i> .	En el documento de Verificación del Máster ya se recoge la importancia de la movilidad internacional de los estudiantes, cuya importancia se subraya por la coordinación desde el	Continuar con la política de movilidad de la UCM y la implicación de la coordinación del Máster en la misma.

	<p>En el caso del Máster, el número de estudiantes que se aprovecha de la movilidad internacional saliente hacia universidades latinoamericanas es muy alto.</p> <p>En las diversas asignaturas del Máster también recibimos un buen número de estudiantes europeos acogidos a la movilidad ERASMUS.</p>	<p>principio de curso. Se intenta, además, facilitar la movilidad, en particular, la elección de universidades de destino.</p>	
Prácticas externas	No procede.		
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación			

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

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

	DEBILIDADES	Análisis de la debilidad*	Elementos del SGIC que han permitido su identificación
Estructura y funcionamiento del SGIC	Se detectan debilidades en el SGIC para intervenir y corregir posibles incumplimientos de la/os responsables de titulación, circunstancia que genera inseguridad en el conjunto del Sistema, y efectos negativos en los procesos de Seguimiento y Renovación de la Acreditación. Se observan necesidades de concreción de los supuestos en los que la Comisión General de Calidad debe solicitar la intervención de Inspección de Servicios.	Los mecanismos relacionados con el aseguramiento de la calidad en las titulaciones son percibidos como inútiles (por ejemplo, los estudiantes respecto a las encuestas de satisfacción, más allá de que les permitan a algunos ajustar cuentas con aquellos profesores/as que no les han evaluado a su gusto) o burocráticos (por ejemplo, los coordinadores de las titulaciones respecto a estos informes). Por ello, el sistema no funciona en su esencia, sólo formalmente se cumplen con los requisitos de información periódica.	En la Comisión General de Calidad del Centro, sobre la base de las reflexiones de muchos de los coordinadores de titulaciones.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Aunque se ha mejorado, se debería mantener con mayor precisión un registro más formal de las diversas reuniones y consultas de la Comisión de Coordinación del Máster.	La enorme carga burocrática que conlleva la coordinación de la titulación hace que no siempre se realice el debido registro de las actividades de la Comisión, pero esperamos organizarnos mejor y hacerlo adecuadamente.	En la Comisión de Coordinación de la titulación.
Personal académico	No se han identificado debilidades.		

<p>Sistema de quejas y sugerencias</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>En la descripción que se hace de la debilidad ya se apuntan las causas: falta de claridad de las vías de quejas y sugerencias para los estudiantes, fundamentalmente, duplicidad de actuaciones, falta de órganos de mediación que podrían ayudar a resolver muchos casos, etc.</p>	<p>En la Comisión General de Calidad del Centro.</p>
<p>Indicadores de resultados</p>	<p>El porcentaje de cobertura no es muy alto en este último año.</p>	<p>Es difícil entender por qué un máster con una demanda inicialmente muy alta (523,33% en el curso 2023-24) termina enrolando de manera efectiva sólo a candidatos para la mitad de las plazas que se ofrecen. Quizás esté en el seguimiento que se les haga a los preinscritos tras su admisión, aunque todos los indicios apuntan a los elevados precios del Máster en la Comunidad de Madrid y de la vida en esa región.</p>	<p>Datos para la elaboración de esta Memoria proporcionados por la Oficina de Calidad del rectorado.</p>
<p>Satisfacción de los diferentes colectivos</p>	<p>La escasísima respuesta (en el curso 2021-22, 4 estudiantes, y en el 2022-23, 0) en las encuestas de satisfacción de los estudiantes se ha logrado superar (en el 2023-24 responden 9 de 25), pero la satisfacción ha bajado en términos relativos.</p> <p>El reducido porcentaje de docentes del título que han respondido a las encuestas de satisfacción.</p>	<p>Es posible que no se hiciese la encuesta entre los estudiantes del Máster del curso 2022-23, sino que se haya intentado hacer entre los estudiantes del máster en extinción. Este curso se ha recuperado, pero ha descendido la satisfacción.</p>	<p>Datos para la elaboración de esta Memoria proporcionados por la Oficina de Calidad del rectorado.</p>

		La respuesta de los docentes históricamente suele ser baja.	
Inserción laboral	La nula respuesta de los egresados en el curso 2023-24.	Está claro que el sistema de contacto con los egresados debe engrasarse más porque a día de hoy las respuestas a las encuestas son muy bajas.	Datos para la elaboración de esta Memoria proporcionados por la Oficina de Calidad del centro.
Programas de movilidad	No se identifican debilidades.		
Prácticas externas	No procede en este máster.		
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	-	-	-

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

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC	1. Se detectan debilidades en el SGIC para intervenir y corregir posibles incumplimientos de la/os responsables de titulación, circunstancia que genera inseguridad en el conjunto del Sistema, y efectos negativos en los procesos de Seguimiento y	1.Desconocidas. 2.Desconocidas.	1. Estipular con mayor precisión las responsabilidades de los coordinadores de titulación. 2. Precisar en qué casos debe de intervenir la Inspección de Servicios.	1. Disminución de la inseguridad en el SGIC. 2. Disminución de la inseguridad en el SGIC.	1. Comisión General de Calidad de la Facultad. 2. Decanato de la Facultad.	1. Diciembre 2024. 2. Diciembre 2024.	1. No realizado. 2. No realizado.

	Renovación de la Acreditación. 2. Se observan necesidades de concreción de los supuestos en los que la Comisión General de Calidad debe solicitar la intervención de Inspección de Servicios.						
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	1. Se debería mantener un registro más formal de las diversas reuniones y consultas de la Comisión de Coordinación del Máster.	1. La enorme carga burocrática que conlleva la coordinación de la titulación.	1. Ser más consistente en la elaboración de las actas.	1. Disponibilidad de las actas.	1. La Comisión de Coordinación del Máster.	1. Noviembre 2024.	1. Realizado / En proceso.
Personal Académico	No se han identificado.	-	-	-	-	-	-
Sistema de quejas y sugerencias	1. 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	1. Falta de unificación de los sistemas. 2. Falta de instrucciones claras en los documentos. 3. Ausencia de organismo de mediación.	1. Unificar los sistemas de quejas y reclamaciones. 2. Incluir instrucciones claras para rellenar los documentos. 3. Creación de un organismo de mediación en la Facultad.	1. Percepción de los implicados. 2. Disminución de las reclamaciones incomprensibles. 3. Creación de la normativa y del organismo correspondiente.	1. Comisión General de Calidad del Centro. 2. Comisión General de Calidad del Centro. 3. Junta de Facultad.	1. Junio 2025 2. Junio 2025 3. Junio 2025	1. No realizado 2. No realizado 3. No realizado

	<p>que las mismas solicitudes sean recibidas por distintas vías.</p> <p>2. La documentación está duplicada en ocasiones, no cumple con los requisitos formales. O está mal desarrollada.</p> <p>3. Para ciertos casos conflictivos, el Centro requeriría de la constitución de una comisión de mediación. Aunque durante el curso 2020/2021, se puso en marcha un sistema parecido, este debería contar con un procedimiento específico y apoyo especializado.</p>						
Indicadores de resultados	1.El porcentaje de cobertura no es muy alto en este último año.	1. Desconocido. Quizás esté en el seguimiento que se les haga a los preinscritos tras su admisión.	1. Mejor seguimiento de los preinscritos	1. Mejora del índice de cobertura.	1. Comisión Académica del Máster.	1. Junio 2025	1. En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos	1.La escasísima respuesta (en el curso 2021-22, 4 estudiantes, y en el 2022-23, 0) en las encuestas de satisfacción de los estudiantes se ha logrado superar (en	1. Desconocido.	1. Entrevistarse con los estudiantes de segundo año.	1. Mejora del índice de satisfacción.	1. Comisión Académica del Máster.	1. Diciembre 2024	1. No realizado

	el 2023-24 responden 9 de 25), pero la satisfacción ha bajado en términos relativos.						
Inserción laboral	1. La nula respuesta de los egresados en el curso 2023-24.	1. Está claro que el sistema de contacto con los egresados debe engrasarse más porque a día de hoy las respuestas a las encuestas son muy bajas.	1. Contactar mejor con los egresados.	1. Mejora de la tasa de respuesta a las encuestas.	1. Decanato de la Facultad	1. Junio 2025	1. No realizado.
Programas de movilidad	No se han identificado.	-	-	-	-	-	-
Prácticas externas	No procede.	-	-	-	-	-	-
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación							