



VICERRECTORADO DE CALIDAD

<b>RUCT</b>	<b>MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO</b>
4312343	MÁSTER UNIVERSITARIO EN POLÍTICA INTERNACIONAL: ESTUDIOS SECTORIALES Y DE ÁREA

<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>
60	SÍ	2010-11	-	X

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
			X

## INDICE

<a href="#"><u>INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO</u></a> .....	3
<a href="#"><u>ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER</u></a> .....	3
<a href="#"><u>1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO</u></a> .....	3
<a href="#"><u>2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO</u></a> .....	9
<a href="#"><u>3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO</u></a> .....	15
<a href="#"><u>4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</u></a> .....	16
<a href="#"><u>5. INDICADORES DE RESULTADO</u></a> .....	21
<a href="#"><u>6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN</u></a> .....	28
<a href="#"><u>7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</u></a> .....	30
<a href="#"><u>8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO</u></a> .....	32
<a href="#"><u>9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA</u></a> .....	36

## INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: <https://www.ucm.es/master-politica-internacional/>

## ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE 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.

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

Durante el Curso 2022/23, la Comisión General de Calidad ha estado compuesta por las siguientes personas (ver Tabla 1):

Tabla 1: Comisión General de Calidad del Curso 2022/23

CATEGORÍA Y/O COLECTIVO	NOMBRE	APELLIDOS
Decana	ESTHER	Del Campo García
Vicedecano de Calidad	JORGE	Resina de la Fuente
Vicedecana de Estudios	ALMUDENA	Cortés Maisonave
Vicedecana de Estudiantes	ELISA	García Mingo
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	Martínez López
Representante de Estudiantes	BELTRÁN	Camino Allendesalazar
Representante de Estudiantes	ELENA	Marcos Barceló
Vocal delegada de la Junta de Facultad para la Calidad	M <sup>a</sup> ÁNGELES	Cea D'Ancona
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 el que se especifican necesariamente los asistentes, el orden del día, las circunstancias del lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de las deliberaciones, así como el contenido de los acuerdos adoptados. Asimismo, a solicitud de los miembros de la Comisión, puede figurar el voto contrario a un acuerdo adoptado, su abstención y los motivos que la justifiquen, o el sentido de su voto favorable. Cualquier miembro tiene derecho a solicitar la transcripción íntegra de su intervención o propuesta, siempre que aporte en el acto, o en el plazo que señale el presidente, el texto que se corresponda fielmente con su intervención, haciéndose así constar en el acta o uniéndose copia a la misma. Las actas se aprueban en la misma o en la siguiente sesión, pudiendo, no obstante, emitir el secretario certificación sobre los acuerdos específicos que se hayan adoptado, sin perjuicio de la ulterior aprobación del acta. En las certificaciones de acuerdos adoptados emitidas con anterioridad a la aprobación del acta se hace constar expresamente tal circunstancia.
- Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión General de Calidad tienen los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente. Una vez aprobada una propuesta por parte de la Comisión se somete a Junta de Facultad para su aprobación final y vinculante. Las decisiones son puestas en marcha por la Comisión en colaboración con Decanato, que informa en las siguientes reuniones sobre el grado de avance o cumplimiento de las mismas. La tipología de efectos depende del tipo de decisión adoptada.

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

- Diseñar y dar seguimiento al Sistema de 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.

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

**1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.** Durante el curso 2022/23, la Comisión General de Calidad se ha reunido en cuatro ocasiones, abordando tanto los procedimientos relativos a las titulaciones (seguimiento externo ordinario y especial de las titulaciones, renovación de las acreditaciones, seguimiento interno), como al diseño del Sistema de Garantía Interno de Calidad. De forma específica, la Comisión analizó y debatió los siguientes temas (ver Tabla 2):

**Tabla 2: Actividad de la Comisión General de Calidad durante el curso 2022/23**

FECHA	TEMAS TRATADOS	PROBLEMAS ANALIZADOS, ACCIONES DE MEJORA, ACUERDOS ADOPTADOS
28/11/2022	<p>1. Presentación a cargo del Vicedecano de Calidad y Prácticas Externas</p> <p>2. Lectura y Aprobación de la Memoria Anual de Calidad 2021-2022</p> <p>3. Lectura y aprobación de la nueva redacción del Procedimiento de Actuación para la Gestión de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.</p> <p>4. Lectura y Aprobación de las Memorias Anuales de Seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anexo DG Derecho Ciencia Política</li> <li>• Anexo DG Filosofía y Ciencia Política</li> <li>• Grado en Ciencia Política</li> <li>• Grado Relaciones Internacionales</li> <li>• Máster Gobierno y Administración Pública</li> <li>• Máster Análisis Político</li> <li>• Máster Análisis Sociocultural del Conocimiento y de la Comunicación</li> <li>• Máster Antropología Social y Cultural</li> <li>• Máster E. A. en Trabajo y Empleo</li> <li>• Máster Estudios de Género</li> <li>• Máster EUROMED</li> <li>• Máster Metodología de la Investigación en las Ciencias Sociales: Innovaciones y Aplicaciones</li> <li>• Máster Política de Defensa y Seguridad Internacional</li> <li>• Máster Política Internacionales: Estudios Sectoriales y de Área</li> <li>• Máster Sociología Aplicada: Problemas Sociales</li> <li>• Máster Universitario en Estudios Contemporáneos de América Latina</li> <li>• Máster Teoría Política y Cultura Democrática</li> </ul>	<p>Se señala la importancia de actualizar el Reglamento de la Comisión, así como de revisar algunas cuestiones importantes sobre el desarrollo del curso y las asignaturas (asistencia a clase, derecho a examen, evaluación continua, etc.)</p> <p>Aprobación de la Memoria Anual de Calidad</p> <p>Aprobación nueva redacción para el Procedimiento de Actuación para la Gestión de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones</p> <p>Aprobación de las Memorias Anuales de Seguimiento de las titulaciones con obligación de presentarlas</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doctorado Sociología y Antropología</li> <li>• Doctorado Ciencias Políticas y de la Administración y Relaciones Internacionales</li> <li>• Doctorado en Estudios Feministas y de Género</li> </ul> <p>5. Sugerencias, ruegos y preguntas</p>	
08/2/2023	<p>Lectura y aprobación del Acta de la reunión anterior.</p> <p>Estudio de reclamaciones</p> <p>Ruegos y preguntas</p>	<p>La Comisión estudia dos reclamaciones de naturaleza grupal y resuelve sobre las mismas.</p> <p>Se plantea la necesidad de abordar ciertas cuestiones relacionadas con la calidad de la docencia en la próxima sesión de la Comisión. Entre estos asuntos se señala en específico las siguientes: clarificar con un nuevo texto/guía/infografía el procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones; elaborar una serie de recomendaciones sobre la evaluación continua y el derecho a examen, la asistencia y las faltas, el descanso entre clases.</p>
04/05/2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior.</li> <li>2. Actualización del Reglamento de la Comisión.</li> <li>3. Actualización del Procedimiento SQyR.</li> <li>4. Seguimiento de Calidad de la Docencia: Bibliografía en inglés, protocolo de actuación copia y plagio.</li> <li>5. Evaluación continua, faltas justificadas, presencialidad, derecho a examen y convocatoria extraordinaria.</li> <li>6. Estudio reclamaciones.</li> <li>7. Ruegos y Preguntas.</li> </ol>	<p>Se presenta un primer borrador de propuesta de modificación del Reglamento de la Comisión General de Calidad, orientado sobre todo a actualizar el Reglamento, incluir nuevas titulaciones y hacer referencia a los Programas de Doctorado de la Facultad. Se debate sobre el texto y se acuerda incorporar algunos comentarios. El texto refundido será enviado a los miembros de la Comisión para su lectura y nuevos comentarios.</p> <p>Se presenta una propuesta para clarificar el procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, que favorezca la transparencia del proceso y los pasos que han de darse para su gestión. Se acuerda integrar comentarios a dicha propuesta. El texto refundido será enviado a los miembros de la Comisión para su lectura y nuevos comentarios.</p> <p>Se presenta y debate sobre un documento que incluya algunos aspectos sobre el desarrollo docente. Se toma en consideración si ha de ser un reglamento o un protocolo. A priori, se apuesta por el primer formato, aunque se advierte de la necesidad de redactarlo siguiendo dicho formato. Se acuerda integrar comentarios a la propuesta. El texto refundido será enviado a los miembros de la Comisión para su lectura y nuevos comentarios.</p>
15/06/2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lectura y aprobación acta última sesión</li> </ol> <p>Aprobación Reglamento Funcionamiento Interno Comisión de Calidad</p> <p>Aprobación Acto de revisión de exámenes</p> <p>Aprobación Procedimiento de actuación SQyR</p> <p>Aprobación Reglamento Seguimiento Actividad Docente</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Ruegos y preguntas</li> </ol>	<p>Se presenta el texto refundido de Reglamento Funcionamiento Interno Comisión de Calidad con los comentarios de los miembros de la Comisión, acorde a lo estipulado en la sesión anterior. Se revisa dicho texto y la Comisión decide aprobar por unanimidad el texto, que tendrá que ser aprobado en Junta de Facultad.</p> <p>Se presenta el texto de Acto de revisión de exámenes, con los comentarios de los miembros de la Comisión. Se revisa dicho texto y la Comisión decide aprobar por unanimidad el texto, que tendrá que ser aprobado en Junta de Facultad.</p> <p>Se presenta el texto de Procedimiento de actuación SQyR, con los comentarios de los miembros de la Comisión. Se revisa dicho texto y la Comisión decide aprobar por unanimidad el texto, que tendrá que ser aprobado en Junta de Facultad.</p> <p>Se presenta el texto de Reglamento Seguimiento Actividad Docente, con los comentarios de los miembros de la Comisión. Se revisa dicho texto y la Comisión decide aprobar por unanimidad el texto, que tendrá que ser aprobado en Junta de Facultad.</p>

## Fortalezas y debilidades

Fortalezas	Debilidades
<p>El SGIC supone un sistema de garantías integral a nivel de Centro, que pone en relación con los distintos actores, mejora la coordinación entre ello/as, y fomenta la cultura de la calidad en la Facultad.</p> <p>El SGIC se reforzó durante el curso 2020/2021 con el desarrollo de una Oficina de Calidad en el Centro, con el objetivo de ser un soporte administrativo para las actividades relacionadas con la Calidad en la Facultad. Este apoyo ha sido fundamental durante el curso 2022/2023 para el correcto funcionamiento de la Calidad en el Centro.</p> <p>La Comisión General de Calidad favorece el diálogo en la comunidad académica, al contar con representación de los distintos sectores, y dotar a todos ellos de voz y voto en la adopción de decisiones.</p> <p>El procedimiento de convocatoria de la Comisión General de Calidad, así como el sistema de votación, favorece su constitución y la toma de decisiones.</p> <p>La Comisión General de Calidad ha tenido durante el Curso 2022/2023 la capacidad de analizar algunos procesos y procedimientos de la Facultad, así como su propio Reglamento regulador, lo que ha permitido actualizar estos textos y crear nuevos protocolos.</p>	<p>La instauración de una cultura de la calidad en el Centro es un proceso que requiere tiempo, personal y recursos, medios que no siempre son suficientes.</p> <p>La escasez de personal administrativo y el exceso de tareas que ha de realizar el PDI provoca que, en este último caso, la calidad se perciba como una carga.</p> <p>La sucesión de mecanismos de evaluación (internos y de agencia externa) de la calidad provoca fatiga en la/os coordinadores de las titulaciones, quienes, sin apoyo administrativo, perciben dichas labores redundantes y excesivamente burocráticas.</p> <p>La falta de soporte técnico provoca la desactualización de las páginas web de las titulaciones, y conflictos con las/os coordinadores de las titulaciones, quienes demandan contar con apoyo para estas tareas.</p> <p>El modelo de encuestas de satisfacción de los distintos sectores se muestra ineficiente, con un bajo número de respuestas. En especial se identifica un problema en lo referido en encuestas a egresados, así como lo relativo a las encuestas de inserción laboral.</p>

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

Para cumplimentar dicho apartado se recomienda leer detenidamente la Guía de apoyo para la elaboración de la Memoria Anual de Seguimiento de los Títulos (páginas 11 y 12).

### 2.1. La Coordinación del Máster en Política Internacional

El/la Coordinador/a del Máster es el/la encargado/a de la coordinación, seguimiento y evaluación del título con el objetivo de garantizar el correcto cumplimiento de las actividades científico-académicas de la titulación. Las funciones de la Coordinación del Máster, de acuerdo con el artículo 7 de la Normativa reguladora de la UCM aprobada por el Consejo de Gobierno el 24 de mayo de 2022, son las siguientes:

1. Las funciones del Coordinador/a de Grado o Máster son las siguientes:

a) Asumir la representación de la titulación ante la comunidad universitaria y, especialmente, ante el Vicerrectorado con competencias en materia de Estudios y Calidad. b) Planificar y convocar reuniones de coordinación docente de la titulación. c) Planificar y supervisar las acciones necesarias con los diferentes colectivos implicados en el título para efectuar el seguimiento y las mejoras de la titulación. d) Elaborar las memorias de seguimiento de la titulación tanto de la UCM como los de la Agencia Externa, en el plazo establecido por cada organismo. e) Elaborar la memoria y recopilar las evidencias necesarias para el proceso de renovación de la acreditación de la titulación y para cualquier otro programa de evaluación de Títulos o Facultades (Sellos internacionales de calidad y similares). f) Coordinar el proceso de elaboración de las guías docentes anuales y elevar propuestas de revisión, así como velar por el cumplimiento de las mismas por parte

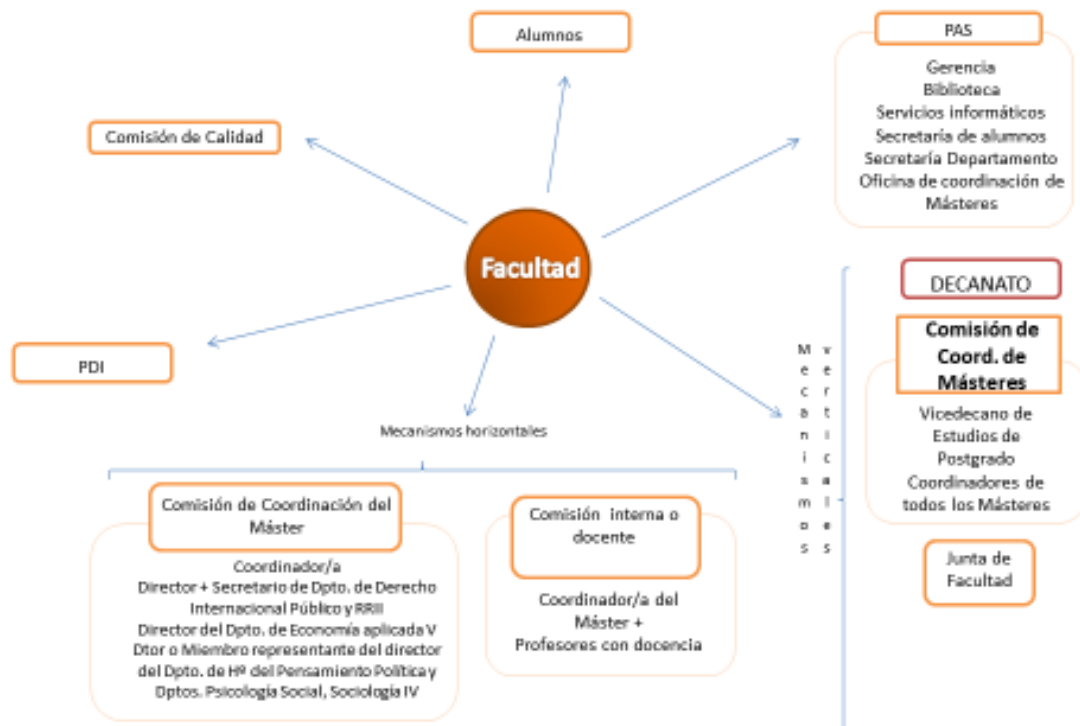
de los departamentos, de los responsables de asignaturas o de quien corresponda, en función de la organización de la titulación y de la Facultad responsable. AÑO XIX 2 de junio de 2022 BOUC n.º 21 g) Participar en el proceso de gestión del TFG/ TFM y, en su caso, de las prácticas externas, en las actividades que le encomiende la Facultad responsable de la titulación. h) Colaborar en la promoción, organización y difusión de actividades complementarias para el alumnado: seminarios, conferencias, visitas externas, etc. i) Contribuir a la promoción de la titulación y suministrar información a los estudiantes interesados en la misma. j) Supervisar la revisión y actualización de la información pública de la titulación. k) Participar, junto con la Comisión de Garantía de Calidad, en la implantación y seguimiento del SGIC de la titulación. l) Mediar y arbitrar en los conflictos de coordinación que puedan surgir sobre el desarrollo de la titulación. m) Contribuir en aquellas otras funciones que se le asignen y las que le deleguen otros órganos competentes.

2. El/La Coordinador/a de Máster tendrá asignadas, además, las siguientes funciones: a) Organizar el proceso de admisión según lo establecido en la memoria verificada: analizar los expedientes aportados por los solicitantes, solicitar la información complementaria necesaria para el proceso de asignación, aplicar los criterios de admisión y decidir los complementos formativos que puedan precisar los admitidos en función de su perfil de acceso. b) Proponer la distribución de gasto de las dotaciones económicas que puedan ser asignadas a la titulación (convocatorias de ayudas a másteres y similares).

Entre las numerosas funciones que recaen en la Coordinación de la titulación está la de atender a los requerimientos de información y de quejas que exponen los estudiantes. Así, el Coordinador cumple una labor destacada en el Acto de Bienvenida que se produce cada curso con los estudiantes de nuevo ingreso y en la atención e información que se presta 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.

**DIAGRAMA 1**

**MU Política Internacional**



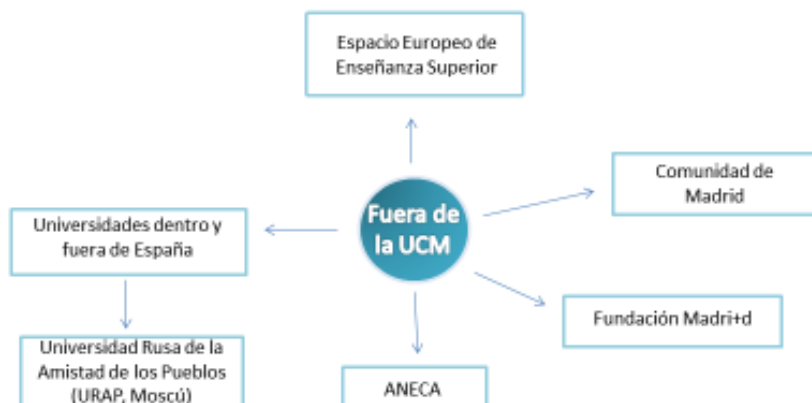
## DIAGRAMA 2

### MU Política Internacional



## DIAGRAMA 3

### MU Política Internacional



## 2.2. La Comisión de Coordinación de Másteres de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

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 está presidida por el/la Vicedecano/a de Estudios y se compone de los Coordinadores/as de todos los Másteres de la Facultad. Asimismo, son invitados permanentes la Decana, así como la responsable administrativa de la Oficina de Coordinación de Másteres. La Tabla 4 recoge la composición de este órgano de coordinación durante el curso académico 2022/23:

**Tabla 3: Composición de la Comisión de Coordinación de Másteres (Curso 2022/23)**

Invitados permanentes de la comisión / órgano		
Apellidos	Nombre	Correo
Campo García	María Esther del	delcampo@cps.ucm.es
Cortés Maisonnave	Almudena	vde@ucm.es
Talavante Cerro	María Ángeles	masteres@cps.ucm.es
Miembros de la comisión / órgano		
Apellidos	Nombre	Correo
Lois Barrios	María	mdjlois@cps.ucm.es
Aparicio García	Marta Evelia	aparicio@psi.ucm.es
Betrissey Nadali	Débora	dbetrissey@cps.ucm.es
Bustos García de Castro	Rafael	rbustos@ucm.es
Cairo Carou	Heriberto	hcairoca@cps.ucm.es
Puente Bienvenido	Héctor	hector.puente@ucm.es
Espinel Vallejo	Manuel Eliecer	mespinel@cps.ucm.es
García Fernández	Cristina	crstinagarcia@cps.ucm.es
Zlobina Kuzmina	Anna	azlobina@ucm.es
López Calle	Pablo	plopezca@cps.ucm.es
Romero Bachiller	Carmen	c.romero@cps.ucm.es
Ruano de la Fuente	José Manuel	jmruanof@ucm.es
Cruz-Martínez	Gibrán	gicruz@ucm.es
Zamora Bonilla	Francisco Javier	jzamora@cps.ucm.es

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
11-10-2022 (Reunión online)	Reconocimiento de créditos del Máster. U. Estudios de Género, del Máster U. Estudios Avanzados en Trabajo y Empleo y del Máster U. Metodología de la	Se reconocen los créditos solicitados.

	Investigación en las Ciencias Sociales: Innovaciones y Aplicaciones.	
10-01-2023 (1ª convocatoria) y 07-02-2023 (2ª convocatoria) (Reunión presencial)	Modificaciones sustanciales requeridas por el Servicio de Estudios para adaptar los títulos al RD 822/2021	Se acuerda y planifica el trabajo a realizar para cada Grado y Máster según el calendario de modificaciones que ha aprobado la Fundación Madrimasd.
10-07-2023 (Reunión online)	Informar sobre el cambio de criterio de la Fundación Madri+d al respecto de las modificaciones necesarias para adaptar las titulaciones al RD 822/2021 y las vías de modificación ahora posibles	Ruegos y preguntas: Se solicita presentar una queja ante el gran trabajo realizado bajo criterios cambiantes. Se plantean dudas concretas sobre la modificación de cada titulación.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>El SGIC supone un sistema de garantías integral a nivel de Centro, que pone en relación con los distintos actores, mejora la coordinación entre ello/as, y fomenta la cultura de la calidad en la Facultad.</p> <p>El SGIC se reforzó durante el curso 2020/2021 con el desarrollo de una Oficina de Calidad en el Centro, con el objetivo de ser un soporte administrativo para las actividades relacionadas con la Calidad en la Facultad. Este apoyo ha sido fundamental durante el curso 2022/2023 para el correcto funcionamiento de la Calidad en el Centro.</p> <p>La Comisión General de Calidad favorece el diálogo en la comunidad académica, al contar con representación de los distintos sectores, y dotar a todos ellos de voz y voto en la adopción de decisiones.</p> <p>El procedimiento de convocatoria de la Comisión General de Calidad, así como el sistema de votación, favorece su constitución y la toma de decisiones.</p> <p>La Comisión General de Calidad ha tenido durante el Curso 2022/2023 la capacidad de analizar algunos procesos y procedimientos de la Facultad, así como su propio Reglamento regulador, lo que ha permitido actualizar estos textos y crear nuevos protocolos.</p>	<p>La instauración de una cultura de la calidad en el Centro es un proceso que requiere tiempo, personal y recursos, medios que no siempre son suficientes.</p> <p>La escasez de personal administrativo y el exceso de tareas que ha de realizar el PDI provoca que, en este último caso, la calidad se perciba como una carga.</p> <p>La sucesión de mecanismos de evaluación (internos y de agencia externa) de la calidad provoca fatiga en la/os coordinadores de las titulaciones, quienes sin apoyo administrativo, perciben dichas labores redundantes y excesivamente burocráticas.</p> <p>La falta de soporte técnico provoca la desactualización de las páginas web de las titulaciones, y conflictos con las/os coordinadores de las titulaciones, quienes demandan contar con apoyo para estas tareas.</p> <p>El modelo de encuestas de satisfacción de los distintos sectores se muestra ineficiente, con un bajo número de respuestas. En especial se identifica un problema en lo referido en encuestas a egresados, así como lo relativo a las encuestas de inserción laboral.</p>

### **2.3. Los mecanismos horizontales de coordinación del Máster**

Además, como se puede comprobar en el **DIAGRAMA 1** de esta sección, el Máster dispone de dos (2) mecanismos horizontales de coordinación: la Comisión de Coordinación Académica del Máster y la Comisión Interna de Docencia. La primera está formada por los directores de departamentos y secciones departamentales implicados en el Máster y el propio Coordinador. Mientras que la segunda está formada por el Coordinador y todos los docentes del Máster. En ocasiones especiales, se convoca conjuntamente a la Comisión de Coordinación Académica y a la Comisión docente. Pues bien, durante el curso 2022-2023, se convocó reunión conjunta de la Comisión académica y la Comisión docente para el 22 de septiembre de 2022.

Previamente, el día 2 de septiembre se procedió al sorteo online de renovación del Tribunal de reclamaciones del Máster entre el profesorado del Máster. La reunión conjunta del día 22 tuvo un formato semipresencial, facilitándose la vídeo conexión para contar con el mayor número de asistentes posibles. Con el único punto del día de estudiar y en su caso acordar la propuesta de reducción de la extensión de los Trabajos fin de Máster. Se discutieron las ventajas e inconvenientes y finalmente se aprobó reducir la extensión de los TFM del Máster a un rango de 60-75 páginas (equivalentes a 24.000-30.000 palabras), incluyendo bibliografía y todas las partes del trabajo, dejando como reserva 10 páginas para los anexos, sin perjuicio ni para la calidad de los trabajos ni para el cómputo de los TFM a efectos de los créditos de la titulación.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
22-09-2022 (Reunión semipresencial)	Propuesta de reducción de la extensión del TFM del Máster	Se aprueba la propuesta
25-05-2023 (Reunión semi presencial)	Planificación docente del curso 2023-2024	Se aprueba la planificación docente

Además, la Comisión Académica del Máster fue convocada de manera igualmente semipresencial el 25 de mayo de 2023 con el único punto del orden del día “aprobación de la planificación docente con vistas al curso 2023-2024”. Después de repasar la documentación que se adjunta a la reunión (Propuesta de planificación, Plan de sustituciones del Máster y CV del profesor Javier Bernabé Fraguas) se aprueba la planificación docente para el curso 2023-24 con la novedad de las bajas por jubilación de los profesores Felipe Maraña y Najib Abu Warda y la incorporación del profesor Javier Bernabé Fraguas a la plantilla de profesorado del Máster para hacerse cargo de la asignatura de “Corresponsales de guerra” de acuerdo con lo previsto en el Plan de sustituciones del Máster. Se decide igualmente la hibernación de la asignatura “Relaciones Occidente-Mundo Islámico” que venía impartiendo el profesor Abu Warda debido a la extinción solicitada del vigente plan de estudios.

Finalmente, durante el segundo semestre del curso 2021-2022 se puso en marcha el proceso para la adopción de un nuevo Máster en Relaciones Internacionales que sustituya al actual, conforme a las recomendaciones de los órganos auditores y con el respaldo del Decanato de la Facultad y el Consejo de Departamento. En consecuencia, durante el curso 2022-23 continuaron produciéndose reuniones con los docentes del Máster y con los directores de los departamentos implicados en el Máster que fueron convocadas a sucesivas reuniones del Grupo de Trabajo en el marco del proceso de elaboración de un nuevo Plan de Estudios, reuniones que tuvieron diferente formato, formalidad y composición según los temas a tratar. Los resultados de este proceso se recogen y explican más abajo en la dimensión 7: Modificación del Título.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
El mecanismo de coordinación vertical del Máster se ha reunido para tareas rutinarias de procedimiento (reconocimiento de créditos), así como para proceder a la adaptación de las Memorias de las titulaciones al RD 822/2021. Esta adaptación ha exigido un importante esfuerzo tanto del Vicedecanato de Estudios como de las numerosas titulaciones de la Facultad (5 de grado y 15 Másteres), que han reaccionado en tiempo y forma a las solicitudes que se le planteaban. Por su parte, los mecanismos de coordinación horizontales funcionan con fluidez y han permitido tomar decisiones ágiles para ajustar tanto los requisitos de los TFM como introducir cambios justificados en la plantilla docente del Máster.	Sin embargo, el cambio de criterio en la Fundación Madrimasd con respecto al procedimiento a seguir para la adaptación (de una modificación “sustancial” a otra “no sustancial”) ha echado por tierra gran parte de este trabajo colectivo, creando descontento y desánimo entre los ya muy sobrecargados coordinadores de la titulación y el Vicedecanato de Estudios.

### 3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	75%	84%	95,0%	
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	50%	75%	100%	
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	83%	87,5%	

El personal docente del Máster se renovó al final del pasado curso como explicábamos en la dimensión de los mecanismos de coordinación horizontales. Se dan de baja dos profesores por jubilación y se da de alta un nuevo profesor asociado del departamento de Relaciones Internacionales. En vista de que se ha solicitado la extinción del actual plan de estudios, se decide hibernar por el curso siguiente (eventualmente el último del vigente plan de estudios) una de las asignaturas que impartía uno de los profesores que toman la jubilación, dado que dicha asignatura es una optativa que puede ser cubierta por otra asignatura existente de la misma área de especialización (Relaciones internacionales en el mundo árabe). El nuevo profesor de este Máster presenta su CV entre los que destacan sus méritos docentes (Docentia EXCELENTE), sus proyectos de innovación-docente y distintos premios y reconocimientos por su labor profesional.

Análisis de resultados. De los 8 docentes que fueron evaluados en el curso 2022-23 a través del Programa DOCENTIA, 5 de ellos obtuvieron la calificación MUY POSITIVA (62,5%), dos de ellos POSITIVA (25%) y uno de ellos NO POSITIVA (12,5%). Se aprecia un incremento significativo del profesorado que se somete al Programa de evaluación docente, habiéndose pasado de 75% hace dos cursos al actual 95%, y en paralelo también un aumento de la tasa de evaluaciones que se ha doblado pasando del 50% al 100%, motivo que es de satisfacción. Al haberse incrementado el número de docentes evaluados también es lógico que el porcentaje de evaluaciones positivas se haya reducido ligeramente (del 100% al 87,5%).

Proyectos de Innovación Docente que tengan como IP a profesores del Máster. Durante el curso 2022-23, se aprobaron tres (3) proyectos del programa Innova-Docencia de la UCM que estaban liderados por profesores del Máster. En concreto se trata de un proyecto sobre información y comunicación internacional como herramienta de inserción laboral a cargo del profesor Javier Bernabé, un proyecto sobre un glosario online de términos de relaciones internacionales, a cargo de la profesora Paloma González y un proyecto sobre nuevas metodologías de la didáctica de las relaciones internacionales, a cargo de la profesora Concepción Anguita.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Renovación exitosa del profesorado del Máster Elevación de las tasas de participación y de evaluaciones en el Programa Docentia El personal del Máster está muy implicado en los proyectos de Innovación Docente, coordinando actualmente como IP 3 proyectos Innova-Docencia de la Facultad.	Lógica caída del porcentaje de evaluaciones positivas al haber aumentado el de docentes que se someten a evaluación

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

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

La Facultad de Ciencias Políticas y Sociología cuenta con un Procedimiento propio de Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, establecido y aprobado por la Comisión General de Calidad.

Este procedimiento funciona de forma centralizada a través de un Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones (SQyR) que busca fomentar la vía electrónica mediante el formulario web: <https://politicasysociologia.ucm.es/sqyr>. Además, dependiendo de los casos, a las solicitudes presentadas a través de este formulario, ha de acompañarle necesariamente el original mediante registro<sup>1</sup>.

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

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

### **2.2. Protocolo de actuación y actores implicados**

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

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

Recibida la instancia y admitida a trámite, el Vicedecano a cargo de la Comisión General de Calidad remite dicha solicitud al órgano 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.

---

<sup>1</sup> El Formulario fue reformado durante el curso 2020/2021, acorde al modelo estándar que utiliza la Universidad Complutense de Madrid, favoreciendo así un modelo uniforme y sencillo para el/la usuario/a.

Durante el curso 2022/23, la Facultad de Ciencia Políticas y Sociología gestionó un total de 85 quejas/reclamaciones a través del Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, de las cuales 7 (1 de ellas colectiva) no fueron admitidas a trámite, por los siguientes motivos:

3	No competencia
1	Fuera de plazos
1	No concreta
2	No entra por vía/canal adecuado

Por **titulación y vía de entrada**, la distribución de quejas/reclamaciones fue:

	Buzón	Registro	Mail	No trámite	TOTAL
DG CCPP-Filosofía	2				2
DG GAP-Economía				1	1
DG Sociología-RRII	5	1	1		7
Grado Antropología	2	6		1	9
Grado CC.PP	10	2		1	13
Grado GAP	6	1			7
Grado Relaciones Internacionales	5	11			16
Grado Sociología	14			2	16
Máster Análisis Político				1	1
Máster EA Antropología Social y cultural		1			1
Máster Estudios de Género	1				1
Máster Euromed		1			1
<b>Máster Política Internacional</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>4</b>
Máster Sociología Aplicada	1				1
Máster Teoría Política y Cultura Democrática	1				1
Doctorado Sociología y Antropología	1	1			2
No informa			1	1	2
<b>SUMAS</b>	<b>50</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>85</b>

Un análisis comparado de los datos del curso 2022/2023 con respecto a cursos pasados muestra, por un lado, que el número de incidencias ha aumentado en relación al anterior (2021/2022) debido, sobre todo, al incremento de quejas administrativas y cuestiones relacionadas con el profesorado. Si bien, por otro lado, si se compara con el histórico, la tendencia es un descenso en el número de quejas que se presentan a través del canal SQyR. Esto se debe, en buena medida, a que una parte importante de las problemáticas que surgen en las titulaciones son analizadas y resueltas en primera instancia por las propias coordinaciones de la Titulaciones, los Departamentos y/o el Vicedecanato de Estudiantes (Ver Tablas 4, 5 y 6).

**Tabla 4: Evolución del número de quejas de la Facultad de CC. Políticas y Sociología, por contenido**

<u>TIPO DE QUEJA POR AÑO ACADÉMICO</u>	<u>CURSO 2018/2019</u>	<u>CURSO 2019/2020</u>	<u>CURSO 2020/2021</u>	<u>CURSO 2021/2022</u>	<u>CURSO 2022/2023</u>
Administrativa/Instalaciones	31	44	55	11	21
Calificaciones/Evaluaciones	36	11	24	15	19
Ordenación Académica/Profesorado	43	39	19	12	30
Organización docente	14	18	10	5	4
Otros	10	7	2	2	2
Sugerencias/Consultas			4	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>46</b>	<b>78</b>

**Tabla 5: Evolución de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, por sectores**

<u>SECTOR QUE REALIZA LA QUEJA</u>	<u>CURSO 2018/2019</u>	<u>CURSO 2019/2020</u>	<u>CURSO 2020/2021</u>	<u>CURSO 2021/2022</u>	<u>CURSO 2022/2023</u>
Estudiantes (Individual o colectiva)	129	116	111	44	76
Profesores (PDI)	4	3	3	2	1
Personal de servicio y apoyo (PTGAS)	1			0	1
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>46</b>	<b>78</b>

**Tabla 6: Evolución de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, por vía de entrada**

<u>VÍA DE ENTRADA DE QUEJA/RECLAMACIÓN</u>	<u>CURSO 2020/2021</u>	<u>CURSO 2021/2022</u>	<u>CURSO 2022/2023</u>
Buzón SQyR	100	26	51
Registro GEISER (Decanato)	9	14	17
Registro (Departamento)	2	1	8
Mail (Decanato/Departamento)	3	5	2
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>46</b>	<b>78</b>

**Tabla 7: Evolución de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, por titulación**

<u>NÚMERO DE QUEJAS POR TITULACIÓN/AÑO</u>	<u>CURSO 2018/2019</u>	<u>CURSO 2019/2020</u>	<u>CURSO 2020/2021</u>	<u>CURSO 2021/2022</u>	<u>CURSO 2022/2023</u>
DG. CCPP-Filosofía		2	4	2	2

DG. Derecho-CCPP	18	7	5	3	0
DG. GAP-Economía				1	0
DG. Economía-RR.II			2	0	0
DG. RRII-Sociología			2	1	0
DG. Sociología-RR.II	7	3	3	5	7
G. Antropología Social y Cultural	6	3	4	2	8
G. Ciencias Políticas	17	36	25	6	12
G. Gestión y Admón Pública	11	1	10	4	7
G. Relaciones Internacionales	24	18	25	0	16
G. Sociología	17	45	22	4	14
MU. Análisis Político		1	2	1	0
MU. Análisis Sociocultural del Conocimiento		1		0	0
MU. Estudios Avanzados en Antropología	5			0	1
MU. Estudios Avanzados en Trabajo y Empleo			1	0	0
MU. Estudios Contemporáneos de A. Latina			2	0	0
MU. Estudios de Género	2		2	3	1
MU. Euromed				0	1
MU. Gobierno y Administración Pública		2	1	0	0
MU. Metodología de la Investig. en CCSS	7		1	2	0
MU. Política de Defensa y Seguridad Internac.				0	0
MU. Política Internacional	1		2	3	4
MU. Sociología Aplicada				1	1
MU. Teoría Política y Cultura Democrática				0	1
PD. Ciencias Políticas y de la Admón y RRII	1		1	1	0
PD. Estudios Feministas y de Género				0	0
PD. Sociología y Antropología				2	2
No indica	6			4	1
Pertenece a otra Facultad				1	0
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>46</b>	<b>78</b>

**Total: Sugerencias, Quejas y Reclamaciones Curso 2022/2023 por tipo de queja**

TITULACIÓN	Colectiva	Profesor	Estudiante	PTGAS	TOTAL
<b>Máster Política Internacional</b>			<b>4</b>		<b>4</b>
Queja Calificación TFM			3		3
Queja servicios informáticos			1		1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>62</b>	<b>1</b>	<b>78</b>

Como se observa en la tabla precedente de las reclamaciones ordenadas por titulación y tipo de queja, de las 4 quejas recibidas en el Máster Universitario de Política Internacional, tres son relativas a calificaciones en el TFM, tratándose en realidad dos de ellas del mismo reclamante, y por tanto afectan a las calificaciones de dos TFMs presentados. En cuanto a la cuarta queja (servicios informáticos) tiene que ver con un problema para acceder al portafotos de la UCM, en la que se invitó al estudiante reclamante a abrir una incidencia online ante los servicios electrónicos de la UCM (SITIO). En el caso de los dos TFMs, los estudiantes obtuvieron primero un informe motivado y por escrito de la Comisión evaluadora y posteriormente la ratificación de la nota otorgada por resolución del Tribunal de Reclamaciones. Según la última encuesta, la media en encontrar trabajo después de la graduación fue de dos meses y la media de trabajos encontrados fue también de 2. La persona egresada afirmaba que la adecuación de su trabajo con su formación era de 4 y su grado de satisfacción con el trabajo actual de 8 puntos.

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>En nuestro Máster de Política Internacional se atendieron eficazmente las 4 solicitudes recibidas, correspondientes a la calificación de dos TFMs y a un problema informático.</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 con la fórmula “expone” y “solicita”, lo que dificulta la comprensión de lo que el/la persona está solicitando.</p> <p>En el formulario aparece dos veces la reclamación del mismo estudiante porque se produce en dos momentos distintos de la reclamación, aunque se aclara que se refiere al mismo expediente.</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	40	
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	25	30	27	
ICM-3 Porcentaje de cobertura	65,5%	75%	67,5%	
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	88,6%	95,02%	94,96%	
ICM-5 Tasa de abandono-del título	6% (ref. curso 2019- 20)	0%	3,33%	
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	92%	96,39%	98,19%	
ICM-8 Tasa de graduación	94,4% (curso 2019-20)	92,31%	96%	
IUCM-1 Tasa de éxito	99,57%	99,35%	98,88%	
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	--			
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	--			
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	--			
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	318,7%	540%	540%	
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	89%	95,64%	96,04%	

#### Análisis de resultados:

Sobre las 40 plazas ofertadas actualmente, corresponde una matrícula de nuevo ingreso de 27 (ICM-2= 27), lo que arroja una cobertura del Máster de 67,5% (ICM-3 = 67,5) para el curso 2022-23. No obstante, la aplicación para la preinscripción en másteres oficiales de la UCM arroja el dato de 29 matrículas para el curso

pasado, no de 27. En todo caso, la cobertura ha descendido con respecto al curso pasado (70%) pero es ligeramente superior a la del curso 2020-21 (65%). A pesar del esfuerzo incesante por garantizar que se cubrieran todas las plazas de la titulación utilizando para ello los distintos plazos de admisión (1er y 2º plazos) y la lista de espera, se produjeron por razones varias y durante el mes de septiembre, con el curso ya iniciado y las tasas pagadas, un número importante de anulaciones de matrícula sobrevenidas (10). Este número se ha ido manteniendo o elevando los últimos años a causa sobre todo del sistema de matriculación. Este sistema permite a los estudiantes matricularse en varios Másteres y esperar hasta el último momento pidiendo la anulación de matrícula y la devolución de las tasas. En consecuencia, algunos estudiantes cambian de destino en el último momento perjudicando a la planificación docente del Máster. La razón principal por lo que hemos podido preguntar a los estudiantes que anularon de manera sobrevenida es ajena a la calidad de la titulación, ya que eligen otro Máster fuera de Madrid principalmente porque supone menores costes de vivienda, o de transporte y secundariamente también porque se adecúa mejor a sus intereses. Se trata de un problema estructural que no tiene fácil solución y sobre el cual la Coordinación del Máster no puede incidir. Lo único que puede hacerse es, como se hizo para el curso actual 2023-24, elevar la ratio de admisiones, incluso por encima del cupo de 40, en previsión de las posteriores anulaciones, lo cual no deja de ser una solución precaria a un problema que, en todo caso, desborda nuestras competencias.

La tasa de abandono del título ICM-5, prevista en un 4,3% en la Memoria oficial del título, fue del 6% en el curso 2020-21, bajó al 0% en el curso 2021-22 y fue del 3,3% en el curso 2022-23. No obstante este excelente resultado, cabe indicar que la tasa de abandono prevista debió de hacerse formulado en forma de horquilla de porcentajes, de manera que resultara más flexible. Este aspecto debería ser recogido en el nuevo plan de estudios de la titulación.

La tasa de rendimiento ICM-4 es muy elevada, del 94,96%, casi idéntica al 95,02% del curso anterior, lo que da muestra de la perseverancia de los estudiantes por completar con éxito todos los créditos matriculados. Por lo general, esta tasa ha oscilado entre el 88% y el 95% en los cursos anteriores, por lo que el resultado está en perfecta línea con la tendencia. Es un indicador robusto del buen funcionamiento del Máster y de sus estudiantes.

La tasa de eficiencia ICM-7 prevista en la Memoria verificada por la ANECA era del 52,6%, por lo que como se aprecia en el Cuadro anterior, los resultados del Máster han sido muy superiores, alcanzando el 98,19% y estando los años anteriores siempre por encima del 90%. Esto se explica en parte porque la inmensa mayor parte de los estudiantes opta por los estudios a tiempo completo.

La tasa de graduación ICM-8 prevista en la Memoria verificada era de 80,25% y, como se observa en el Cuadro superior, el resultado correspondiente a la promoción 2021-22 (del curso anterior) ha estado bastante por encima de ese nivel: 96%.

La tasa de éxito IUCM-1 expresa la relación entre créditos aprobados y los créditos presentados a examen. Como en la tasa de rendimiento que también fue muy alta, en este caso se alcanzó un IUCM-1 de 98,88%, prácticamente 100% durante el curso 2022-2023. Demuestra el alto desempeño y el compromiso de los estudiantes con sus estudios.

La Tasa de demanda IUCM-5 fue de 540%, idéntica a la del curso anterior y con un fuerte incremento respecto al 318,7% del curso 2020-21. Como Coordinador, sólo puedo decir que recibimos una gran cantidad de solicitudes y que las mismas son muy variadas: exalumnos de la Facultad, de la UCM y de otras universidades públicas de Madrid, graduados de otras Universidades españolas, graduados del Espacio Europeo de Educación Superior, incluyendo los alumnos rusos (ERASMUS+ o Convenio específico UCM-URAP) y graduados del resto del mundo (Latinoamericanos y alumnos de la República Popular China). En este sentido, la demanda está claramente diversificada, es potente y consistente en el tiempo.

Por último, la tasa de evaluación IUCM-16 refleja si los estudiantes acaban presentándose a examen o defendiendo su trabajo, en el caso del TFM, los créditos matriculados, es decir, si llegan o no hasta la evaluación de la asignatura. Esta tasa arroja valores también muy altos, 96,04%. La diferencia hasta 100% se

debe a ciertos TFM's que han sido matriculados y luego no presentados (4 en total, según la Tabla de resultados más abajo) o bien a casos puntuales de suspensos en asignaturas concretas (3 casos según la Tabla de resultados).

En conclusión, el Máster presenta una fuerte demanda que además está bien diversificada y una tasa de cobertura notable, si bien sujeta a un sistema regional de matrícula muy revisable, y una mejora de prácticamente todos los indicadores con respecto al curso anterior. La tasa de abandono estuvo por debajo del objetivo de la Memoria y las tasas de eficiencia y de graduación superan holgadamente los objetivos de la Memoria verificada. La tasa de evaluación, en ascenso, muestra pequeñas dificultades que encontraron los estudiantes del curso pasado para terminar a tiempo y defender sus TFM's, pero se compensa con una tasa de éxito situada prácticamente en el 100%.

**TABLA 11: ICMRA- 2. Resultados en las Asignaturas 2022-23**

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH	
CORRESPONSALES DE GUERRA	OPTATIVA	15	14	1	93,33%	100,00%	6,67%	100,00%	1	0		1	8	5	0
DEMOCRATIZACIÓN, DESARROLLO Y POLÍTICA EXTERIOR EN EL MAGREB Y ORIENTE MEDIO	OPTATIVA	13	13	0	92,31%	92,31%	0,00%	92,31%	0	1		1	4	6	1
ECONOMÍA INTERNACIONAL	OBLIGATORIA	27	27	0	96,30%	100,00%	3,70%	96,30%	1	0		4	12	9	1
HISTORIA POLÍTICA INTERNACIONAL DEL SIGLO XX	OPTATIVA	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0		3	7	1	0
LA PROYECCIÓN EXTERIOR DEL MODELO DE LA UE: POLÍTICA DE VECINDAD, COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y CULTURA	OPTATIVA	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0		0	1	7	0
LAS RELACIONES DE ESPAÑA CON AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE	OPTATIVA	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0		0	5	1	0
MÉTODOS Y TÉCNICAS AVANZADAS DE INVESTIGACIÓN INTERNACIONAL	OBLIGATORIA	26	26	0	92,31%	96,00%	3,85%	92,31%	1	1		7	14	3	0
POLÍTICA EXTERIOR DE RUSIA	OPTATIVA	15	15	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0		2	11	2	0
PSICOLOGÍA SOCIAL DEL CONFLICTO Y LA NEGOCIACIÓN	OPTATIVA	17	17	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0		0	11	6	0
RELACIONES INTERNACIONALES OCCIDENTE-MUNDO ISLÁMICO	OPTATIVA	20	20	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0		0	15	5	0
SEGURIDAD E INTELIGENCIA EN LA POLÍTICA DE SEGURIDAD TRANSATLÁNTICA	OPTATIVA	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0		6	6	6	0
TERRORISMO Y CRIMEN ORGANIZADO	OPTATIVA	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0		0	15	5	1
TRABAJO FIN DE MÁSTER (POLÍTICA INTERNACIONAL)	PROYECTO FIN DE CARRERA	31	27	4	87,10%	100,00%	12,90%	96,30%	4	0		3	13	10	1
UNIÓN EUROPEA Y POLÍTICA MUNDIAL	OPTATIVA	19	19	0	94,74%	94,74%	0,00%	94,74%	0	1		6	9	2	1

Datos extraídos el 10 de octubre de 2023

### Análisis de resultados:

Como se ha comentado más arriba, los resultados globales son muy satisfactorios y salvo contadas excepciones – 4 TFM's no presentados y 3 suspensos en asignaturas concretas --- el porcentaje de aprobados es del 100% en la inmensa mayoría de las asignaturas (9 de 13, 69,2%).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Es un Máster con una demanda muy fuerte y diversificada, que compensa el descenso de la tasa de cobertura del curso pasado. La tasa de abandono fue muy baja, por debajo del objetivo de la memoria, y las tasas de eficiencia y graduación superaron holgadamente los objetivos de la memoria verificada.</p> <p>La tasa de evaluación se ha recuperado y la tasa de éxito del Máster ronda el 100%.</p> <p>En casi un 70% de las asignaturas (dejando al margen el TFM), la tasa de aprobados fue del 100%, siendo en todas superiores al 90%</p>	<p>La caída de la tasa de cobertura se debe al sistema regional de matrícula en los Másteres de la Comunidad de Madrid, lo que genera fluctuaciones significativas entre el número de admitidos y matriculados con el número final de alumnos que cursan el Máster (anulaciones sobrevenidas en septiembre). Es un problema estructural de las condiciones generales de matriculación que no tiene solución desde las instancias que gestionamos este Máster.</p> <p>Podría parecer una debilidad que haya 4 TFM's matriculados en segunda matrícula o sucesiva, pero es un porcentaje normal (12,9% del total) teniendo en cuenta la media de los cursos anteriores</p>

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

	1º curso de seguimiento 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	5,9	6,7	7,8	
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	7,0	6,2	7,2	
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,0	7,7	7,4	

El nivel de satisfacción con la titulación aumentó en los dos colectivos (estudiantado y profesorado) al que se les pregunta directamente por esta cuestión, y descendió muy ligeramente entre el personal del PAS con respecto a las labores realizadas en el centro de trabajo. Por primera vez los tres colectivos expresan una satisfacción notable con la titulación o las condiciones de trabajo de la Facultad, lo que es motivo de gran satisfacción. Especialmente, hay que felicitar de la amplia mejoría experimentada en la satisfacción de los estudiantes que pasa en dos cursos de 5,9 a 7,8, subiendo casi dos puntos y quedándose en un notable que refleja los esfuerzos que se están haciendo en este sentido para elevar la calidad y satisfacer las expectativas de los estudiantes. También mejora la satisfacción del profesorado en 1 punto y alcanza un notable (7,2), lo que responde a los esfuerzos que se hacen desde la Coordinación del Máster. Por último, el leve descenso apreciado en la satisfacción del PAS con su trabajo (no directamente con la titulación) debe ser relativizado ya que está en la media de los dos cursos precedentes (7,7 y 7,0), un 7,4 lo que no es en todo caso una mala valoración.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Por primera vez los tres colectivos puntúan con un notable su nivel de satisfacción</p> <p>Ha habido una mejora sustancial en la valoración de dos colectivos y un descenso muy leve en el tercero</p>	<p>Debe seguir mejorándose en elevar la participación de los distintos colectivos implicados</p>

Es muy importante la mejora concreta en la satisfacción de la titulación por los estudiantes	Debe comprobarse cuáles son las dimensiones mejorables en la satisfacción del PAS conjuntamente con los actores que los representan (sindicatos, comité de empresa, etc.).
--	--

### 5.3 Análisis de los resultados 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	5,5	5,3	6,6	
IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados	50%	60%	100%	

#### Análisis de resultados:

La tasa de satisfacción de los egresados con la formación recibida ha mejorado sustancialmente en el último curso (aumentando en más de 1 punto, de 5,3 a 6,6), pudiéndose relacionar con el esfuerzo que se hace desde la Coordinación del Máster y todos los actores implicados en la formación y la calidad de los estudios. También puede relacionarse con una mejoría del mercado de trabajo para los estudiantes con estudios de grado y postgrado que se ha producido en el último año y medio aproximadamente, coincidiendo igualmente con la recuperación económica postpandemia que ha experimentado nuestro país. En cuanto a la tasa de inserción laboral, ha ido también subiendo estos tres últimos cursos, si bien es verdad que las muestras son demasiado reducidas y la participación es muy baja -- salvo en el segundo curso de la serie -- (1er curso=6,7%, 2º curso=18,5% y 3er curso=4,2%), para poder generalizar las conclusiones. En este sentido, una tasa de inserción el 100% parece poco realista, pero debe ser comprendida a la luz del reducido tamaño de la muestra encuestada.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Incremento continuado de la tasa de inserción laboral y de su satisfacción el último curso	La muestra de encuestas respondidas es muy baja y poco significativa

### 5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

La responsabilidad del seguimiento de este programa de movilidad recae fundamentalmente en el Vicedecanato de Relaciones Internacionales, Cooperación y Movilidad y en la Oficina Erasmus de la Facultad de CC. Políticas y Sociología. Desde esta Oficina, y en coordinación con el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales, se convoca a los estudiantes al inicio de cada curso a una reunión en la que se les ofrece la información necesaria sobre los programas de movilidad existentes y los requisitos que deben cumplirse para poder participar en los mismos.

En lo que a los requisitos específicos se refiere, los alumnos tienen que realizar una entrevista personal con el profesor asignado, que tiene carácter obligatorio. Asimismo, ha de superarse el nivel de idioma establecido para acceder a la Universidad de destino elegida. Una vez se haya entregado la documentación requerida, se aplica el siguiente baremo en la selección: Expediente académico (40%), Prueba de idioma en el CSIM o Titulación (40%) y Entrevista, otros méritos (20%).

Finalizado el proceso de selección, y confirmada la aceptación de la beca, los estudiantes seleccionados presentan un acuerdo de estudios, el llamado "Learning agreement", que recoge el programa de estudios previsto y que incluye los cursos y créditos que se reconocerán una vez superadas las asignaturas tras finalizar la movilidad. A este respecto, los estudiantes de Grado y Máster han de cursar el equivalente a 60 créditos ECTS en aquellos casos en los que la duración de la

movilidad sea de un curso académico completo y 30 créditos ECTS si cursan un semestre en el extranjero. Dicho acuerdo es autorizado por el/la Coordinador/a del Grado/Máster y por el/la Vicedecano/a de Relaciones Internacionales, cooperación y movilidad correspondiente. Una vez finalizada la estancia, se reconocen los créditos superados, aplicando una tabla de equivalencias a las calificaciones obtenidas.

Durante el curso 2022-23 hubo un total de 226 movilizaciones salientes y 263 movilizaciones entrantes en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología en el conjunto de las titulaciones de grados y másteres, tanto de programas ERASMUS + como de otros convenios internacionales. El Máster en Política Internacional sólo recibe estudiantes ERASMUS+ porque al ser un Máster de 1 solo año académico, no es posible enviarlos a estudiar a otros países. El número de ERASMUS+ entrantes en nuestra titulación fue de 11 estudiantes, repartidos en 6 el primer semestre y 5 el segundo semestre, lo que es una cifra bastante regular para los últimos cursos, salvando los de la pandemia.

	MOVILIDAD NACIONAL Programa SICUE (solo para Grado)		MOVILIDAD INTERNACIONAL Programa Erasmus+ y convenios no Erasmus		
	Estudiantes entrantes	Estudiantes salientes	Est. entrantes ( <i>incoming</i> )	Est. salientes ( <i>outgoing</i> )	
CURSO 20-21	10	16	120	72	192
CURSO 21-22	27	22	310	178	488
CURSO 22-23	19	22	263	226	489

En cuanto al convenio bilateral de intercambio con la Universidad rusa de la Amistad de los Pueblos (URAP), se encuentra actualmente suspendido *sine die*, debido al inicio del conflicto armado en Ucrania y a las sanciones adoptadas contra un grupo de universidades rusas por la Asociación Europea de Universidades. En consecuencia, este curso 2022-23 no hubo ni estudiantes entrantes ni salientes de nueva matrícula. Los tres últimos estudiantes que tenían pendientes la presentación de sus TFMs, estudiantes rusos entrantes, terminaron sus estudios con éxito presentando sus TFMs en las convocatorias de junio y julio de 2023.

FORTALEZAS	DEBILIDADES

### 5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

NO APLICA. No existen prácticas académicas externas en el plan actual del Máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La movilidad entrante es considerable (ERASMUS-in) y aporta por curso de manera estable alrededor de un 15% del alumnado del Máster, a razón de 5-6 estudiantes por semestre. Demuestra que hay un interés por nuestra titulación entre los estudiantes de otras universidades del Espacio Europeo de Educación Superior, EEES.	El convenio bilateral está suspendido y la movilidad saliente es en la actualidad nula, pero se compensa actualmente con la organización de un viaje de estudios a las instituciones europeas en Bruselas.

## **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 (2009)**

De acuerdo con las recomendaciones de dicho informe, se explicitó un calendario de implementación del Título, que, al ser un Máster de 1 solo curso académico, se completó plenamente en el Curso 2010-2011. Así lo recogía favorablemente el Informe la Renovación de la Acreditación del Título (2016).

### **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 (2013)**

Las recomendaciones del Informe de seguimiento de la Fundación Madri+d (2013) dirigidas al Máster en Política Internacional se referían básicamente a cuatro aspectos: acceso y admisión; información sobre el personal académico, recursos materiales y mecanismos de Calidad. Sobre el acceso y admisión se ha puesto al día varias veces desde entonces el Díptico oficial del Máster, que está disponible en la página web del Máster y en la de la Facultad, última versión enero de 2023. Se informa también a los candidatos de cuál es el perfil deseado en el Máster, el número de plazas ofertadas de nuevo ingreso, de la baremación de los méritos, así como de los plazos de preinscripción y procedimientos para matricularse. Toda esta información está disponible en la página web del Máster. Se han eliminado los PDF que podían resultar poco accesibles y se han sustituidos por enlaces de hipervínculo directos. Sobre el profesorado se informa de su distribución por categorías y de su condición de doctores (100%). Por último, el SGIC que, en buena medida, es competencia de la Facultad ha mejorado considerablemente desde esa fecha, como se explica en la primera parte de esta Memoria, en cuanto a operatividad, concreción y eficacia. En lo correspondiente al Máster, se informa en la página web al estudiantado de los mecanismos de reclamación que disponen, tanto del buzón genérico de quejas y sugerencias, como del procedimiento concreto en caso de desacuerdo con la calificación del TFM, la que viene siendo la reclamación más frecuente.

### **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 (21 febrero de 2022)**

El Informe de seguimiento (IFM) subraya especialmente los puntos 5.2 y 5.3 como de “No cumplimiento”, estos puntos se refieren a los indicadores de satisfacción por colectivos y a los egresados, respectivamente. En concreto, se indicaba lo siguiente: “Se recomienda detectar y analizar las causas de la baja participación en general, incluida la del profesorado, y mínima entre PAS y alumnado, así como el bajo grado de satisfacción de los colectivos y poner medios para resolver dicha situación” (5.2) y “No se dispone de datos actualizados [de los egresados] y los que se presentan responden a años anteriores (en concreto a 2015). Los datos además son de un nivel de satisfacción modesta y deben activarse mecanismos para poder realizar este seguimiento.”

En esta memoria se ha explicado más arriba que la participación del colectivo de estudiantes en las encuestas de satisfacción fue aumentando hasta el 40%, lo que es un porcentaje bastante elevado, gracias a los continuos recordatorios de la Coordinación, alineándose también con la del profesorado (40%). Si bien, este curso pasado, la participación estudiantil fue anormalmente baja y cayó al 10%. La cuestión del PAS es distinta porque en primer lugar se trata de un colectivo muy grande (N=66) y, por otra, su satisfacción se refiere al trabajo que realizan en la Facultad y no a nuestro Máster en concreto, por lo que la tasa de respuestas es generalmente baja, ya que el personal de servicios no se siente atraído por este tipo de encuestas académicas. No obstante, su participación se ha ido elevando hasta un 22,7% en el curso pasado.

En cuanto al nivel de satisfacción expresado por los colectivos, se ha experimentado una mejora global en los tres sectores y durante el curso pasado (2022-23) se consiguió por primera vez alcanzar un notable en la satisfacción de los tres colectivos encuestados.

En cuanto a la recomendación del epígrafe 5.3 relativa a los egresados, se ha resuelto positivamente la falta de encuestas sobre los mismos y se han obtenido datos continuados relativos a los cursos 2018-19, 2019-20, 2020-21, 2021-22 y 2022-23 (Tabla 13). Pues bien, con los datos que constan para nuestro Máster de los últimos tres cursos que arrojan un incremento de la inserción laboral importante, pasando del 60% al 100%, si bien hay que matizarlo por la baja participación de los egresados en algunas encuestas. El grado de satisfacción de los egresados también ha mejorado significativamente, y aunque sigue siendo más bajo (6,6), se acerca progresivamente al de los estudiantes (7,8).

El resto de las recomendaciones se refiere a la necesidad de implementar las mejoras apuntadas y que habían sido pospuestas por la pandemia COVID-19. Como se puede ver en este informe, se ha trabajado intensamente en la puesta en marcha de un nuevo Plan de Estudios para un Máster en Relaciones Internacionales, que se encuentra actualmente aprobado por parte de la Universidad Complutense de Madrid y en fase final de tramitación ante la Fundación Madrimasd.

#### **6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar (Memoria del curso 2021-22)**

La Oficina de Calidad ha supuesto un soporte importante para la Coordinación del Máster y se ha mejorado de forma sustancial el sistema de realización de encuestas a los colectivos implicados y en particular al colectivo de egresados que era particularmente difícil de encuestar. Las encuestas son regulares ahora y contamos con datos continuados para poder analizar tendencias. No obstante, y como se ha explicado más arriba, la participación en las mismas sigue siendo irregular, especialmente en el caso de los estudiantes (que pasaron del 40% al 10%) o de los egresados, con una tasa para el curso pasado de tan sólo el 4,2%.

La semi-presencialidad propia de la salida de la pandemia se ha superado y con ella ha vuelto a la normalidad la organización y el funcionamiento de los mecanismos horizontales de coordinación. El Plan de sustituciones ha venido a aportar estabilidad en la oferta docente y menor vulnerabilidad ante imprevistos en la disponibilidad de profesorado. En cuanto al profesorado, se ha completado el ciclo de jubilaciones esperado y efectivamente se ha experimentado un descenso del número de sexenios de investigación. No obstante, el nuevo Plan de Estudios cuenta con más profesorado que el actual, con una progresión importante en su carrera investigadora. De los 22 docentes del nuevo Plan, 8 de ellos cuentan en la actualidad con un sexenio vivo de investigación, lo que da idea de que a corto-medio plazo se van a recuperar sobradamente los sexenios perdidos por las jubilaciones. Se confirma, por otra parte, la caída de la tasa de evaluaciones positivas, pero como se explicó en dicho Plan de Mejora, es una tendencia normal al aumentar considerablemente el número de docentes que se someten a evaluación.

El sistema de quejas y sugerencias está funcionando correctamente, han descendido las quejas informales y las quejas formales se atienden de manera eficaz en tiempo y forma. En cuanto a los resultados de la titulación, arrojan todos ellos resultados muy positivos como se ha explicado más arriba. Persiste el problema estructural de las anulaciones sobrevenidas de matrícula. El número de TFMs no presentados se ha estabilizado en cifras normales pre-pandemia (4 o 5 al año, frente a los 12-13 del período pandémico).

La satisfacción de los colectivos ha mejorado en todos los casos, si bien la participación de algunos de ellos es irregular, especialmente de estudiantes y egresados. Sobre este último colectivo, se observa que se han fortalecido los instrumentos de encuesta y que su nivel de satisfacción se ha aproximado al de los estudiantes de la titulación (6,6 frente a 7,8).

La movilidad del Máster es únicamente entrante y seguimos sin poder dar resultados desagregados, aunque se han solicitado. El Convenio bilateral con la universidad rusa URAP está suspendido por la guerra y habrá que esperar a la entrada en vigor del nuevo Plan de Estudios que prevé un Máster de curso y medio de duración para poder afianzar con fuerza hasta una docena de convenios de movilidad saliente con Universidades de todo el mundo que ofrecen planes de estudios afines al nuestro.

Por último, desde esta Coordinación se ha conseguido superar la dificultad que consiste en elaborar Informes simultáneos de la titulación actual y de la nueva titulación sin apoyos ni ayudas suplementarias.

**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 (28 de mayo de 2021)**

Desde el curso 2021-22 se abordó el problema de las posibles vacantes sobrevenidas que incidía en que los estudiantes no pudieran cursar finalmente las asignaturas matriculadas, con la aprobación de un Plan de Sustituciones del profesorado del Máster. Desde entonces no se ha vuelto a producir una queja de los estudiantes sobre la oferta de asignaturas, algo que puntualmente ocurrió una vez en el curso 2017-18.

Entre las recomendaciones del Informe destaca la cuestión de los instrumentos de encuesta de los egresados, que como ya hemos explicado se ha solucionado satisfactoriamente ya que ahora es regular, si bien su participación es baja. Así como recomendaciones sobre la necesidad de actualizar los contenidos curriculares y equilibrar mejor la parte teórica y la práctica. En este sentido, se ha hecho un esfuerzo considerable en el nuevo Plan de Estudios de crear asignaturas con contenidos actuales y descriptores atractivos, ampliando y poniendo al día la oferta docente, así como incluir en el nuevo plan la realización de prácticas académicas externas.

La nueva Memoria verificada del plan de estudios de un Máster en Relaciones Internacionales ha sido aprobada por los órganos internos de la Facultad (Consejo de Departamento y Junta de Facultad), por los órganos de la UCM (Consejo de Gobierno), recibiendo el visto bueno del Ministerio de Educación. En la actualidad, la memoria verificada se encuentra en su fase final de aprobación ante la Fundación Madrimasd y, de ser aprobada, entraría en vigor en el curso 2024-2025.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Se atendieron las principales deficiencias en cuanto a información público del título, acceso al díptico actualizado, criterios de admisión, plazos de matrícula y fichas docentes.</p> <p>Se superó el problema de un instrumento regular de encuesta para los egresados</p> <p>Se consiguió mejorar la participación en las encuestas tanto del profesorado como del PAS</p> <p>Se ha incrementado sustancialmente el grado de satisfacción de los tres colectivos implicados, alcanzándose para todos ellos una calificación de notable para el curso 2022-23</p> <p>Ya se dispone de un Plan nuevo de Estudios que recoge las principales demandas recibidas (actualización curricular y prácticas externas) y que se encuentra en su estadio final de aprobación ante la Fundación Madrimasd.</p>	<p>Persiste el problema de la participación irregular de algunos colectivos en las encuestas, especialmente el de los estudiantes y los egresados</p> <p>El sistema de matriculación de Másteres de la Comunidad de Madrid sigue creando el problema estructural de la anulación sobrevenida de matrícula en el mes de septiembre.</p> <p>La movilidad saliente es un problema del Máster que se solucionará con la entrada en vigor del nuevo Plan de Estudios, que se apoya en un Programad e Movilidad internacional muy potente.</p>

**7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS**

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

El nuevo plan de estudios para un Máster en Relaciones Internacionales: gobernanza global y estudios sectoriales es un plan ambicioso que viene a reforzar considerablemente la titulación actual, ampliándola en asignaturas y profesorado. Es un Máster de orientación investigadora principalmente. Se trata de un Máster de 3 semestres de duración (un curso y medio), con un profesorado más amplio compuesto por 22 docentes y un total de 90 créditos ECTS que deberán cursar los estudiantes. La adopción de un nuevo plan de estudios se justifica por la necesidad de dotar al Máster de nuevos

contenidos curriculares y de satisfacer las demandas de prácticas que procedían notablemente del sector de los estudiantes. El nuevo Máster ofrece contenidos curriculares totalmente renovados y actuales y una asignatura de prácticas académicas externas. Se incorporan asignaturas de zonas geográficas que no existían antes: Estados Unidos, África subsahariana y Asia Pacífico, así como asignaturas nuevas orientadas al estudio de los problemas de la gobernanza global. Se añade también un módulo obligatorio de iniciación a la investigación, así como un seminario virtual de cuestiones de actualidad internacional. Asimismo, la movilidad internacional del nuevo plan será uno de sus puntales más importantes al estar prevista la firma de acuerdos de colaboración con una docena de universidades de todo el mundo que disponen de Másteres afines al nuestro para el intercambio de estudiantes y profesores. El procedimiento seguido hasta ahora ha sido el de la MEMORIA VERIFICADA, que explicamos con más detalle a continuación:

La primera fase del proceso concluyó con la aprobación del Informe de Viabilidad o Memoria Justificativa del nuevo Máster en Relaciones Internacionales: gobernanza global y estudios regionales, una vez obtenido el visto bueno de los órganos de la Facultad (Comisión de Nuevas Titulaciones, 25/11/2022 y Junta de Facultad, el 14/12/2022), de la Comisión de Estudios del Consejo de Gobierno de la UCM (19/12/2022) y finalmente de la Dirección de Universidades de la Comunidad de Madrid (Resolución favorable del 22/12/2022). La segunda fase ha consistido en la elaboración y aprobación de la Memoria verificada (aprobada en Junta de Facultad el 28 de abril de 2023), que ha seguido los mismos pasos que el Informe de Viabilidad y que actualmente se encuentra en fase de subsanación ante la Fundación Madrimasd.

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

## 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>El SGIC supone un sistema de garantías integral a nivel de Centro, que pone en relación con los distintos actores, mejora la coordinación entre ello/as, y fomenta la cultura de la calidad en la Facultad.</p> <p>El SGIC se reforzó durante el curso 2020/2021 con el desarrollo de una Oficina de Calidad en el Centro, con el objetivo de ser un soporte administrativo para las actividades relacionadas con la Calidad en la Facultad. Este apoyo ha sido fundamental durante el curso 2022/2023 para el correcto funcionamiento de la Calidad en el Centro.</p> <p>La Comisión General de Calidad favorece el diálogo en la comunidad académica, al contar con representación de los distintos sectores, y dotar a todos ellos de voz y voto en la adopción de decisiones.</p> <p>El procedimiento de convocatoria de la Comisión General de Calidad, así como el sistema de votación, favorece su constitución y la toma de decisiones.</p> <p>La adopción en el curso 2022-23 de un reglamento interno de la Comisión, así como las buenas prácticas aprobadas sobre el uso del buzón de quejas, la revisión de exámenes y la actividad docente vienen a clarificar los derechos existentes y simplifica los procedimientos a seguir.</p>	<p>La Oficina de Calidad es un apoyo importante para las coordinaciones de los Másteres y hace de enlace entre los distintos órganos de la Facultad y de la UCM.</p> <p>La Comisión General de Calidad y su subcomisión de Másteres es el órgano colectivo principal de toma de decisión, cuyo buen funcionamiento es importante para el desarrollo de todas las Titulaciones.</p> <p>En especial, se clarifica que las reclamaciones por disconformidad sobre las calificaciones de los TFMs y exámenes deben pasar necesariamente por el registro (presencial o virtual) de la UCM, con copia al buzón de quejas y sugerencias. También se aclaran los nuevos casos de fraude en la realización de exámenes y trabajos por medio del uso de IA con "intención suplantadora" (art. 19, Título III del</p>	<p>Mantener una Oficina de Calidad bien dotada de personal y que reciba puntualmente la información que necesita de todas las instancias implicadas (Programa DOCENTIA, Oficina de Relaciones Internacionales, Plan de Encuestas, etc.) para la correcta elaboración de la Memoria anual de Calidad.</p> <p>Aplicación sistemática del nuevo Reglamento interno de la Comisión de Calidad. Convocatoria puntual y comunicación fluida de este órgano con las Coordinaciones y profesorado de las titulaciones que puedan estar afectados por las posibles reclamaciones.</p> <p>Ejecución de los nuevos protocolos y medidas de buenas prácticas (gestión del buzón de quejas, revisión de exámenes, reglamento de la actividad docente, etc.). que se espera faciliten las tareas de la Comisión de Reclamaciones del Máster, por un lado y de los docentes del Máster en la evaluación de los trabajos y la tutorización de los TFMs, por otro.</p>

		Reglamento de Actividad docente).	
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	El mecanismo de coordinación vertical del Máster se ha reunido para tareas rutinarias de procedimiento (reconocimiento de créditos), así como para proceder a la adaptación de las Memorias de las titulaciones al RD 822/2021. Esta adaptación ha exigido un importante esfuerzo tanto del Vicedecanato de Estudios como de las numerosas titulaciones de la Facultad (5 de grado y 15 Másteres), que han reaccionado en tiempo y forma a las solicitudes que se le planteaban. Por su parte, los mecanismos de coordinación horizontales funcionan con fluidez y han permitido tomar decisiones ágiles para ajustar tanto los requisitos de los TFMs como introducir cambios justificados en la plantilla docente del Máster.	Ambos mecanismos de coordinación, vertical y horizontal, han funcionado correctamente; sin embargo, en el caso del mecanismo vertical se ha tenido que hacer un esfuerzo innecesario que ha resultado estéril en virtud del cambio de decisión de la Fundación Madrimasd.	Es importante que los mecanismos no sean sobrecargados con trabajo innecesario si se quiere que se sigan reuniendo con agilidad y eficacia. Conviene trasladar a los órganos superiores una queja y una reflexión sobre la importancia de que revisen cuidadosamente las instrucciones que dan a las Universidades y Facultades que están a su cargo a fin de evitar la realización de trabajo redundante y la creación de situaciones de inseguridad jurídica. En este sentido, la misma Comisión de Calidad de la Facultad aprobó dar queja de esta situación en reunión mantenida el 10-07-2023.
Personal académico	Renovación exitosa del profesorado del Máster. Elevación de las tasas de participación y de evaluación en el Programa DOCENTIA. El personal del Máster está muy implicado en los proyectos de Innovación Docente, coordinando actualmente como IP 3 proyectos Innova-Docencia de la Facultad.	La renovación del profesorado es un proceso que ha de planificarse cuidadosamente, preparando a los mejores candidatos para sus nuevas tareas docentes y observando su proyección investigadora y profesional. Es muy importante la implicación del profesorado en los programas Docentia e Innova—Docencia.	La renovación del profesorado está casi completada a falta de una jubilación; en todo caso, la entrada en vigor del nuevo plan de estudios prevé una renovación aún mayor del profesorado del Máster que pasaría de los 14 docentes actuales a 22. Ocho de los 22 docentes preseleccionados cuentan actualmente con un sexenio vivo de investigación, lo que atesora su proyección investigadora. El profesorado del Máster está ya familiarizado y habituado a DOCENTIA, al que se da una importancia considerable, por lo que se debe insistir simplemente como recordatorio para que se mantenga la alta participación. Con la colaboración de los docentes implicados, se tratará de aprovechar los resultados de estos proyectos de Innovación-Docencia a las actividades teóricas y prácticas del Máster.
Sistema de quejas y sugerencias	El Sistema SQyR, a través del Formulario Web (Buzón), favorece que cualquier persona de la comunidad académica pueda hacer una solicitud de forma virtual, sin necesidad de acudir presencialmente al Centro. El Formulario Web se 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.	El formulario Web (Buzón), la derivación de las solicitudes a los órganos correspondientes y el seguimiento de cada expediente por la Oficina de Calidad han mejorado mucho la gestión del sistema.	Mantener los recursos asignados a la Oficina de Calidad y en la medida de lo posible generar un único expediente para cada reclamante, no para cada instancia.

	<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>En nuestro Máster de Política Internacional se atendieron eficazmente las 4 solicitudes recibidas, correspondientes a la calificación de dos TFMs y a un problema informático.</p>		
Indicadores de resultados	<p>Es un Máster con una demanda muy fuerte y diversificada, que compensa el descenso de la tasa de cobertura del curso pasado. La tasa de abandono fue muy baja, por debajo del objetivo de la memoria, y las tasas de eficiencia y graduación superaron holgadamente los objetivos de la memoria verificada.</p> <p>La tasa de evaluación se ha recuperado y la tasa de éxito del Máster ronda el 100%.</p> <p>En casi un 70% de las asignaturas (dejando al margen el TFM), la tasa de aprobados fue del 100%, siendo en todas superiores al 90%</p>	<p>El Máster goza de buena salud en cuanto a los indicadores de resultados, que van desde la demanda hasta la tasa de éxito o de asignaturas aprobadas. Cumple de sobra con los objetivos fijados en la Memoria, incluso cuando son excesivamente rígidos (en porcentaje exacto y no en horquilla)</p>	<p>Mantener los criterios de baremación del Máster como hasta ahora e insistir en el nivel de calidad docente y responder satisfactoriamente a las exigencias y expectativas del estudiantado, facilitándoles información fiable sobre los requisitos de evaluación de las asignaturas y del TFM.</p>
Satisfacción de los diferentes colectivos	<p>Por primera vez los tres colectivos puntúan con un notable su nivel de satisfacción.</p> <p>Ha habido una mejora sustancial en la valoración de dos colectivos y un descenso muy leve en el tercero.</p> <p>Es muy importante la mejora concreta en la satisfacción de la titulación por los estudiantes.</p>	<p>Indica un nivel de madurez importante del Máster al haberse alcanzado un nivel de satisfacción notable en los 3 colectivos. Los esfuerzos realizados con el estudiantado a través de la</p>	<p>Se continúa ejerciendo una Coordinación eficaz con el grupo a través del Delegad@ de Máster, elegido en elecciones públicas en la Facultad, y las tutorías virtuales con todo el grupo que se realizan cada dos semanas.</p> <p>Se sigue insistiendo en las tutorías del profesorado con los alumnos de Máster para detectar y solucionar tempranamente los problemas que puedan surgir.</p> <p>Se vuelve a organizar viaje de estudios en el curso actual.</p>

		figura de Delegad@ de Máster y los viajes de estudio han resultado eficaces.	
Inserción laboral	Incremento continuado de la tasa de inserción laboral y de la satisfacción durante el último curso	Es un dato positivo que puede deberse a la mejora general de la economía española y a mejores oportunidades para post-graduados.	Esta tendencia a altas tasas de inserción laboral debe ser confirmada con nuevas encuestas que cuenten con mayor participación.
Programas de movilidad	La movilidad entrante es considerable (ERASMUS-in) y aporta por curso de manera estable alrededor de un 15% del alumnado del Máster, a razón de 5-6 estudiantes por semestre. Demuestra que hay un interés por nuestra titulación entre los estudiantes de otras universidades del Espacio Europeo de Educación Superior, EEES.	La movilidad entrante ERASMUS-in se ha recuperado y está estabilizada en cifras positivas para el Máster.	Mantener los canales de información del título y la comunicación con los servicios de Rectorado que se encargan de la matrícula ERASMUS (Oficina de Relaciones Internacionales de la UCM) y con la Oficina Erasmus de la Facultad.
Prácticas externas	NO APLICA		
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	<p>Se atendieron las principales deficiencias en cuanto a información público del título, acceso al díptico actualizado, criterios de admisión, plazos de matrícula y fichas docentes.</p> <p>Se superó el problema de un instrumento regular de encuesta para los egresados.</p> <p>Se consiguió mejorar la participación en las encuestas tanto del profesorado como del PAS.</p> <p>Se ha incrementado sustancialmente el grado de satisfacción de los tres colectivos implicados, alcanzándose para todos ellos una calificación de notable para el curso 2022-23.</p> <p>Ya se dispone de un Plan nuevo de Estudios que recoge las principales demandas recibidas (actualización curricular y prácticas externas) y que se encuentra en su estadio final de aprobación ante la Fundación Madrimasd.</p>	<p>La mejora de la información pública del Máster ha revertido en su publicidad y atractivo.</p> <p>Se cuenta con un sistema más fiable y regular de encuestas, si bien la participación de algunos colectivos presenta altibajos.</p> <p>Esto ha permitido observar un incremento notable de la satisfacción con el título de los colectivos implicados.</p>	<p>Se mantiene actualizada toda la información pública del Máster.</p> <p>Se traslada a los colectivos implicados los resultados de la última encuesta y se insiste en la necesidad de elevar los niveles de participación, especialmente de estudiantes y egresados.</p> <p>Se sigue trabajando con el Servicio de Estudios de la UCM y la Fundación Madrimasd en la fase final del nuevo Plan de Estudios en Relaciones Internacionales: gobernanza global y estudios sectoriales con vista a su implantación a partir del curso 2024-25.</p>

## **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.**

**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	La instauración de una cultura de la calidad en el Centro es un proceso que requiere tiempo, personal y recursos, medios que no siempre son suficientes.	Cultura de calidad débil	Fortalecimiento del apoyo técnico y administrativo a la Oficina de calidad y las Coordinaciones	La Oficina de Calidad se consolida, estabilizando su personal, lo que se traduce en apoyo técnico a las Coordinaciones, especialmente con páginas web y memorias de seguimiento.	Servicio de personal del PAS (Rectorado).	Curso 2023-24 y siguientes	En proceso
	La escasez de personal administrativo y el exceso de tareas que ha de realizar el PDI provoca que, en este último caso, la calidad se perciba como una carga.		Escasez de medios y exceso de tareas redundantes	Simplificación de procedimientos y eliminación de la obligación de presentar dos Memorias al año cuando se pase acreditación o se presente Memoria Modifica/Verifica.	Se añaden excepciones a la obligación de presentar Memoria anual de Calidad	Oficina para la Calidad de la UCM, dependiente del Vicerrectorado de Calidad.	Curso 2024-25 y siguientes
	La sucesión de procesos de evaluación (internos y de agencia externa) de la calidad provoca fatiga en la/os coordinadores de las titulaciones, quienes, sin apoyo administrativo, perciben dichas labores redundantes y excesivamente burocráticas, especialmente cuando se deben atender dos Memorias o procesos simultáneamente (acreditación y seguimiento; modificación/verificación y seguimiento).	Dificultad de contactar con los egresados, tanto porque no responden al correo de la UCM	Se aboga por una Memoria anual de Calidad mucho más sintética, que prescindiera de aspectos comunes y del aparato numérico que es accesible por los entes evaluadores	Memoria sintética de Calidad	Oficina para la Calidad de la UCM, dependiente del Vicerrectorado de Calidad.	Curso 2024-25 y siguientes	No realizado
La falta de soporte técnico provoca la desactualización de las páginas web de las titulaciones.							
	El modelo de encuestas de satisfacción de los distintos sectores se muestra ineficiente, con un bajo número de respuestas, sobre todo egresados y estudiantes.						

		o no atienden las llamadas telefónicas de la Unidad de Indicadores.	En conversaciones con la Unidad de Indicadores de Calidad, se decide instar personalmente a los egresados a rellenar las encuestas durante el mes de julio, cuando se lanzan las encuestas.	Encuestas más regulares y participación superior al 10% de egresados	Unidad de indicadores de Calidad la UCM, dentro de Vicerrectorado de Calidad y Coordinación del Máster.	Curso 2023-24	Realizado
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	El cambio de criterio en la Fundación Madrimasd con respecto al procedimiento a seguir para la adaptación (de una modificación “sustancial” a otra “no sustancial”) ha echado por tierra gran parte de este trabajo colectivo, creando descontento y desánimo entre los ya muy sobrecargados coordinadores de la titulación y el Vicedecanato de Estudios.	Confusión e inseguridad jurídica en la toma de decisiones de la Comunidad de Madrid	Hacer seguimiento de la queja dada por la Comisión de Calidad a las instancias superiores, pidiendo que estas se estudien adecuadamente y se negocien con los representantes de las universidades	Seguridad jurídica y confianza en los procedimientos	Fundación Madrimasd	En adelante (no se vuelve a producir)	En proceso
Personal Académico	Lógica caída del porcentaje de evaluaciones positivas al haber aumentado el de docentes que se someten a evaluación	En conjunto, el Máster no obtuvo un 87,5% de evaluaciones positivas y ninguna evaluación negativa: 5 fueron “muy positivas”, 2 “positivas” y 1 “no positiva”. No obstante, cabe margen de mejora	Siendo el programa DOCENTIA de tipo individual y sus datos confidenciales por la ley de Protección de datos, la Coordinación no sabe exactamente qué docente no alcanzó la	Se discutirá en la próxima reunión de Coordinación del Máster, ofreciendo ayuda precisa al docente que tuvo dificultades en DOCENTIA. Se espera poder alcanzar en 1 o 2 cursos el 100% de	Comisión de coordinación docente del Máster	Curso 2023-24	En proceso

		hasta alcanzar el 100% de evaluaciones positivas.	evaluación positiva, por lo que sólo puede abordar el problema de manera colectiva.	evaluaciones positivas.			
Sistema de quejas y sugerencias	<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 con la fórmula "expone" y "solicita", lo que dificulta la comprensión de lo que el/la persona está solicitando.</p>	El Sistema de Quejas requiere de una cierta complejidad debido a la diversidad de situaciones. La adopción de un protocolo claro de gestión, aprobado este curso, debiera simplificar los procedimientos, evitando que se generen expedientes duplicados de la misma cuestión.	Implementación del nuevo protocolo de gestión del sistema de buzón de Quejas y Sugerencias.	Debería experimentarse una caída del trabajo de la Oficina de calidad a este respecto, tangible en el número de expedientes.	Oficina de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas	Curso 2023-24	Realizado

	En el formulario aparece dos veces la reclamación del mismo estudiante porque se produce en dos momentos distintos de la reclamación, aunque se aclara que se refiere al mismo expediente.						
Indicadores de resultados	La ligera caída de la tasa de cobertura genera fluctuaciones significativas entre el número de admitidos y matriculados con el número final de alumnos que cursan el Máster (anulaciones sobrevenidas en septiembre).	Siendo un problema estructural, se discute el problema con la Jefa de la Sección de Admisión a Másteres de la UCM.	Se decide seguir ampliando la preadmisión más allá del cupo formal de las 40 plazas, en previsión de las anulaciones sobrevenidas de septiembre.	Se ampliará la admisión para tratar de lograr una tasa de cobertura del 75% o superior (matriculación de nuevo acceso= 30 o superior).	Sección de Admisión a Másteres (Rectorado).  Coordinación del Máster (Baremación y Selección)	Curso 2023-24  Curso 2023-24 y siguientes	Realizado  Realizado
Satisfacción de los diferentes colectivos	Debe seguir mejorándose para elevar la participación de los distintos colectivos implicados, especialmente estudiantes.  Averiguar si hay motivos particulares de insatisfacción del PAS	Exceso de trabajo al coincidir las encuestas con los exámenes semestrales y con la entrega de los TFMs.	Consensuar con el estudiantado un periodo propicio para la realización de la encuesta.  Conversar con representantes de PTGAS y agente externo en la Comisión de Calidad.	El objetivo es estabilizar la participación del estudiantado en torno a 30-40%.  El objetivo sería consolidar la satisfacción del PAS, dentro de la calificación actual de "notable".	Coordinación y Delegad@ del Máster  Coordinación y Comisión de Calidad	Curso 2023-24  Curso 2023-24	Realizado  En proceso
Inserción laboral	La muestra de encuestas respondidas es muy baja y poco significativa	Resulta difícil contactar con egresados o bien no se dispone de los recursos para poder localizar a estos exalumnos. Los egresados no	Se decide instar personalmente desde la Coordinación a los egresados, recordándoles que miren su correo de la UCM	Entendiendo la dificultad de contactar con egresados, el objetivo mínimo sería una participación de al menos 10%.	Unidad de indicadores de Calidad de la UCM, dentro de Vicerrectorado de Calidad y Coordinación del Máster.	Curso 2023-24	Realizado

		consultan los correos de la UCM que se envían en julio y/o no contestan las llamadas telefónicas.	durante el mes de julio.				
Programas de movilidad	El convenio bilateral está suspendido y la movilidad saliente es en la actualidad nula, algo que se compensa parcialmente con la organización de un viaje de estudios a las instituciones europeas en Bruselas.	La causa de la suspensión del convenio bilateral es la guerra de Ucrania. El Máster no tiene movilidad saliente por ser de muy difícil articulación en un único curso académico.	En el nuevo Plan de Estudios, se solucionan ambos problemas, al ser un máster de 2 cursos que se va a apoyar en la amplia oferta de movilidad internacional de la UCM. Entretanto se vuelve a organizar un viaje de estudios durante el curso actual 2023-24.	Lograr tasas de movilidad saliente parecidas a las entrantes actuales (en torno al 15%). Organización de viaje de estudios.	Fundación Madrimasd  Coordinación del Máster y Delegad@ del Máster	Curso 2024-25  Curso 2023-24	En proceso  Realizado
Prácticas externas	NO APLICA						
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	Participación irregular en encuestas Sistema regional de matriculación de Másteres Movilidad saliente del Máster	Estas tres cuestiones se han analizado más arriba	Se toman medidas con respecto a participación de estudiantes y egresados.  Se incrementa la ratio de admisión.  Se toman medidas también con respecto a la movilidad saliente para el nuevo Plan de Estudios.	Ya establecido	Ya respondido	Ya fijado	Realizado (elevar la ratio de admisión) y  En proceso (encuestas y movilidad).