



VICERRECTORADO DE CALIDAD

ruct	memoria anual de seguimiento
<b>4311975</b>	<b>MÁSTER UNIVERSITARIO EN GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b>

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

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
<b>60</b>	<b>MÁSTER</b>	<b>2010-11</b>	-	-

Última evaluación de la Agencia Externa			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Renovación de Acreditación
			<b>Informe 28/05/2021</b>

**CURSO 2023-2024**  
**OFICINA PARA LA CALIDAD**

## ÍNDICE

1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO
2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
5. INDICADORES DE RESULTADO
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

## INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: <https://www.ucm.es/estudios/master-gobiernoyadministracionpublica>

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

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

#### 1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.

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

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

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

- I. La Comisión General de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, máxima responsable de la calidad de todas las titulaciones ofrecidas por la Facultad, cuya estructura y composición fueron aprobadas en Junta de Facultad.
- II. Dos Subcomisiones de Calidad para los Estudios de Grado y de Máster, respectivamente.

La Comisión General de Calidad está compuesta por los siguientes miembros:

- a) La Decana, que la presidirá, o persona en quien delegue de entre los Vicedecanos a quienes corresponda el área de seguimiento de la calidad.
- b) Los Vicedecanos responsables de los Grados, Másteres y Programas de Doctorado, que actuarán como Vicepresidentes.
- c) El Vicedecano de Estudiantes.
- d) Cinco representantes del PDI, uno de ellos necesariamente con vinculación no permanente, de los cuales, dos serán profesores de Grados diferentes, dos de Másteres diferentes y uno de Programas de Doctorado, que a su vez formarán parte de las respectivas Subcomisiones de Calidad de Grado y Posgrado.
- e) Un representante del Personal Técnico de Administración y Servicios.
- f) Cuatro representantes de los estudiantes, de los cuales, dos serán de Grado y dos de Posgrado.
- g) Un delegado de la Junta de Facultad, designado por la misma de entre sus integrantes, que guarde relación con los temas de evaluación de la calidad.
- h) Un 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 2023/24, la Comisión General de Calidad se ha compuesto de los integrantes recogidos en la Tabla 1.1.:

**Tabla 1: Comisión General de Calidad del Curso 2023/24**

CATEGORÍA 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/CAYETANO	Martínez López / Bécquer García
Representante de Estudiantes	ELENA/PATRICIA	Marcos Barceló / Elena Nemes
Vocal delegada de la Junta de Facultad para la Calidad	ÁNGELES/ANTONIO	Cea D'Ancona / García García
Agente externo a la UCM en cuestiones de Calidad	MIGUEL	García Guindo

Los coordinadores de Máster asisten a las reuniones de la Comisión de Calidad y a las Subcomisiones, 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 concurran, al menos, la mitad de sus miembros, el presidente y el secretario —o las personas que le sustituyan— y, en segunda convocatoria, media hora después, cuando concurran, como mínimo, un tercio de sus miembros, el presidente y el secretario.

Los acuerdos se adoptan por mayoría simple, excepto los relativos a la aprobación del Reglamento de Funcionamiento y sus modificaciones, para los que se requiere de mayoría absoluta de los miembros de la Comisión. De forma excepcional, los acuerdos pueden adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. La votación siempre es secreta cuando es referida a personas. Realizada una propuesta por el presidente, se considera aprobada por asentimiento si ningún miembro solicita la votación, ni presenta objeción ni oposición a la misma.

De cada sesión celebrada, el secretario de la Comisión levanta acta, en el que se especifican necesariamente los asistentes, el orden del día, las circunstancias del lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de las deliberaciones, así como el contenido de los acuerdos adoptados. Asimismo, a solicitud de los miembros de la Comisión, puede figurar el voto contrario a un acuerdo adoptado, su abstención y los motivos que la justifiquen, o el sentido de su voto favorable. Cualquier miembro tiene derecho a solicitar la transcripción íntegra de su intervención o propuesta, siempre que aporte en el acto, o en el plazo que señale el presidente, el texto que se corresponda fielmente con su intervención, haciéndose así constar en el acta o uniéndose copia a la misma. Las actas se aprueban en la misma o en la siguiente sesión, pudiendo, no obstante, emitir el secretario certificación sobre los acuerdos específicos que se hayan adoptado, sin perjuicio de la ulterior aprobación del acta. En las certificaciones de acuerdos adoptados emitidas con anterioridad a la aprobación del acta se hace constar expresamente tal circunstancia.

Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión General de Calidad tienen los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente. Una vez aprobada una propuesta por parte de la Comisión se somete a Junta de Facultad para su aprobación final y vinculante. Las decisiones son puestas en marcha por la Comisión en colaboración con Decanato, que informa en las siguientes reuniones sobre su grado de avance o cumplimiento. La tipología de efectos depende del tipo de decisión adoptada.

Las funciones de la Comisión General de Calidad son:

- Diseñar y dar seguimiento al Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Gestionar y coordinar dicho Sistema.
- Dar seguimiento y evaluar los objetivos de calidad de las titulaciones.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Políticas y Sociología y con la política de calidad de la UCM.
- Elaborar un informe anual sobre la calidad de las titulaciones, con especial atención a los sistemas de seguimiento, evaluación y mejora de la calidad docente.
- Realizar propuestas de revisión y mejora de las titulaciones, y hacer su seguimiento.
- Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Elaborar una memoria anual de las actuaciones desarrolladas por la Comisión.
- Elaborar un informe anual sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación, así como un plan de mejoras que se remite para su aprobación a la Junta de Facultad.
- Elaborar informes de seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta.
- Adoptar decisiones y, en su caso, resoluciones en relación de las reclamaciones y sugerencias presentadas.
- Adoptar propuestas de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad.
- Todas las restantes funciones recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado Sistema y que de forma expresa le sean atribuidas.

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

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 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.

Reuniones de los Vicedecanatos responsables de la Calidad y del seguimiento de las distintas titulaciones con los coordinadores de las titulaciones a través de las diferentes Subcomisiones (Grado y Máster): debate sobre los problemas detectados y planteamiento de acciones de mejora; valoración de las acciones ya implantadas o en fase de implantación; análisis de la

evolución de los parámetros de cursos anteriores con objeto de diseñar el mapa de evolución de las titulaciones, etc.

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

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

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

FECHA	TEMAS TRATADOS	PROBLEMAS ANALIZADOS, ACCIONES DE MEJORA, ACUERDOS ADOPTADOS
25/10/2023	Aprobación del acta de la sesión anterior.  Aprobación de la Memoria Anual de Calidad.  Aprobación Memorias Anuales de Seguimiento  Ruegos y Preguntas.	La Comisión analiza y aprueba la memoria anual de calidad.  Se estudian y aprueban las memorias anuales de seguimiento de las titulaciones de la Facultad con obligación de presentarlas.
07/03/2024	Aprobación del acta de la sesión anterior  Estudio sobre reclamación colectiva y reclamación y alegaciones de la profesora a la que va dirigida.  Estudio sobre una serie de reclamaciones contra un profesor.  Estudio sobre caso de plagio.  Ruegos y Preguntas	La Comisión estudia y resuelve una reclamación grupal.  La Comisión aborda un conjunto de reclamaciones contra un profesor y solicita la intervención de la Inspección de Servicios.  Se analizan una serie de casos de plagio en la realización de un trabajo final.  La Comisión decide celebrar una audiencia con los Alumnos implicados y abordar próximamente el establecimiento de criterios ante casos de mala praxis.
27/06/2024	Aprobación del acta de la sesión anterior.  Informes de la Vicedecana de Calidad y Prácticas Externas  Ruegos y preguntas	La Comisión debate acerca de la conveniencia de nombrar un secretario; una propuesta de reforma del Reglamento de Actividad Docente en relación con el deber de ofrecer una fecha alternativa de examen para el alumnado de programas de movilidad; renovación del vocal agente externo de la Comisión General de Calidad; diversos aspectos sobre el Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, un presunto fraude en trabajos prácticos y cuestiones sobre la solicitud de Inspección de Servicios.
11/07/2024	Aprobación del acta de la sesión anterior.	La Comisión aprueba la reforma del art. 6 del Reglamento de Actividad Docente y acuerda la inclusión de su ratificación en el orden del día de la próxima reunión de la Junta de Facultad.

<p>Informes de la Vicedecana de Calidad y Prácticas Externas</p> <p>Debate y aprobación, si procede, de la reforma del Reglamento de Actividad Docente para la inclusión del deber de previsión de una fecha alternativa de examen para el estudiantado internacional o participante en programas de movilidad</p> <p>Debate y aprobación, si procede, de la solicitud de elevación a la Inspección de Servicios de un expediente abierto en el buzón SQyR relativo a reiteradas reclamaciones del alumnado concernientes a la calidad de la docencia y el trato dispensado a sus alumnos por un profesor del Centro.</p> <p>Debate y acuerdo, si procede, sobre el cierre del expediente abierto por reiteradas reclamaciones sobre la calidad de la docencia de un profesor del Centro respecto del que ya ha informado el Departamento de pertenencia</p> <p>Ruegos y preguntas</p>	<p>Aprueba trasladar a Inspección de Servicios un expediente.</p> <p>Aprueba cerrar un expediente sobre quejas de la calidad de la docencia de un profesor.</p>
--	---

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

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

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

El Máster Universitario en Gobierno y Administración Pública cuenta desde la implantación del título con dos mecanismos de coordinación previstos en la memoria verificada. A saber:

a) Un mecanismo horizontal, que se articula a través de una Comisión de Coordinación interna que está compuesta por el coordinador y por los profesores que imparten docencia en la titulación o están implicados en las tutorías y evaluaciones de TFM. Tal como establece la Memoria verificada del Título, el coordinador ha contado con la ayuda de la Comisión de Coordinación interna del Máster, que le ha asesorado en las tareas de selección de estudiantes, asignación de tutores TFM, resolución de peticiones de reconocimiento de créditos, y coordinación entre profesores que imparten una misma asignatura, entre otras tareas de coordinación del plan de estudios (que se especifican en la relación de asuntos tratados en las reuniones o consultas electrónicas).

Por ejemplo, la actuación de la Comisión de Coordinación interna del Máster Universitario en Gobierno y Administración Pública se ha concretado en numerosas reuniones presenciales y a distancia, aunque ha sido igualmente clave la resolución ágil de asuntos de forma continuada durante todos los cursos.

Predomina un sistema de archivo digital de los procesos de convocatoria e intercambio de documentación, previo y posterior a las reuniones o consultas cursadas a Decanato y a la Comisión de Coordinación interna del Máster. Los principales asuntos abordados en el curso académico 2023/24 fueron:

1. Admisión (baremo en su caso) de candidatos preinscritos para el curso siguiente.
2. Planificación docente, calendario académico y organización horaria (con especial atención a fichas docentes, programas de asignaturas y especificación de control de asistencia)
3. Organización del acto de bienvenida a nuevos estudiantes
4. Revisión de criterios e indicaciones sobre el Trabajo Fin de Máster (TFM)
5. Asignación de tutores de TFM y designación de miembros de la Comisión evaluadora de TFM.
6. Incorporación de sugerencias de profesores y alumnos sobre la marcha y mejora del máster.
7. Acciones relativas a la difusión del Máster y actualizaciones de la página web.
8. Adopción de medidas para atender las sugerencias de la Oficina de Calidad de la UCM o de la Fundación Madri+d en sus correspondientes informes de seguimiento.

Muchas de estas tareas se han realizado en coordinación con las instancias del Centro y del Rectorado. La Comisión de Coordinación está conformada por todos los profesores participantes en el Máster y la mayoría de las acciones de coordinación se realizan de forma no presencial.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
25/10/2023	Número y perfil de nuevos estudiantes del curso 2023/24 Balance de convocatorias de presentación de TFM de septiembre de 2023 Criterios de dirección de TFM y de participación en las comisiones de evaluación Presentación de informes de evaluación del máster Recursos económicos a disposición del máster Composición de tribunales de evaluación de TFM Reuniones mantenidas entre el coordinador y los estudiantes sobre el desarrollo del curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis del perfil de los nuevos estudiantes, procedencias y formación de origen</li> <li>- Análisis de los resultados de las convocatorias de exposición de TFM del curso anterior</li> <li>- Recordatorio de la obligación de los profesores participantes en el máster de dirigir TFM y participar en los tribunales de evaluación de forma solidaria de acuerdo con Reglamento UCM.</li> <li>- Análisis de informe anual de seguimiento de la Oficina de Calidad y de la Fundación Madri+d, informes de resultados de encuestas de satisfacción y de empleabilidad, posición del máster en clasificaciones nacionales e internacionales</li> <li>- Adopción de criterios de distribución de los recursos</li> <li>- Criterios y designación de miembros de los tribunales</li> <li>- Análisis de temas de estudio en TFM por parte de estudiantes</li> </ul>
03/11/2023	Envío de las propuestas de temas de estudio para la elaboración del TFM y asignación de tutores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adopción de criterios de asignación de tutores a estudiantes para desarrollo del TFM y establecimiento de calendario</li> </ul>
03/02/2024	Preparación de tribunales para convocatoria extraordinaria de exposición de TFM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se conforman los tribunales evaluadores de los TFM</li> </ul>
29/04/2024	Preparación de cuestionarios y documentación para concurrir a la convocatoria del diario El Mundo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud a profesorado de información sobre cursos y contestación a cuestionarios</li> </ul>
09/05/2024	Organización del curso 2024/25	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se asignan asignaturas y horarios para el curso 2024/25</li> </ul>
26/06/2024	Preparación de la convocatoria ordinaria de presentación de TFM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización de tribunales y asignación de trabajos a tribunales</li> </ul>
02/09/2024	Preparación de la convocatoria extraordinaria de presentación de TFM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización de tribunales y asignación de trabajos a tribunales</li> </ul>

b) Como mecanismo de coordinación vertical, el Centro cuenta con una Comisión de Coordinación de Másteres de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología que tiene por finalidad asegurar la coordinación académica de los Grados que se imparten en el Centro. 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 calidad del centro.

La Comisión está presidida por el Vicedecano de Estudios y se compone de los Coordinadores de todos los Másteres de la Facultad. Son además invitados permanentes: el Vicedecanato de Calidad y Prácticas Externas, los profesores que dirigen las titulaciones y la responsable administrativa de la Oficina de Coordinación de Másteres. La composición de esta Comisión durante el Curso 2023/24 fue la siguiente (ver Tabla 4):

**Tabla 4: Composición de la Comisión de Coordinación de Másteres (Curso 2023/24)**

Invitados permanentes de la comisión / órgano		
Apellidos	Nombre	Cargo
Campo García	María Esther del	Decana
Talavante Cerro	María Ángeles	Representante Oficina de Másteres
Miembros de la comisión: Coordinadores de másteres		

Este órgano se ha reunido en una sola ocasión durante el curso académico 2023/24. En esta reunión se abordó lo siguiente:

**Tabla 5: Temas tratados por la Comisión de Coordinación de Másteres (Curso 2023/24)**

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
06/03/2024	Problemas del proceso de admisión de estudiantes y necesidades de los másteres	Reunión de trabajo con Muriel Martínez Prado, de la Sección de Admisión a Máster del Servicio de Estudiantes de Rectorado. Se informó sobre el proceso de admisión y se recogieron las sugerencias de los coordinadores de másteres.

Este sistema de coordinación vertical y horizontal permite tener una visión completa de las dificultades que pudieran afectar únicamente al título, y que se resuelven en el seno de la comisión de coordinación propia, al tiempo que permite el conocimiento de los problemas cotidianos a los que se enfrenta el resto de los títulos de la Facultad para abordarlos conjuntamente o anticipar posibles soluciones.

### 3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

	Primer curso posterior a la acreditación: 2019/20	Segundo curso posterior a la acreditación: 2020/21	Tercer curso posterior a la Acreditación: 2021/22	Cuarto curso posterior a la Acreditación: 2022/23	Quinto curso posterior a la Acreditación: 2023/24
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	78,57	94,1	100	71,4	100
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	54,54	100	100	100	100
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	83,33	75	100	50	100

El Programa de evaluación Docentia ha tenido tradicionalmente tasas de solicitud de evaluación muy bajas por la conjunción de falta de incentivos claros para el profesorado y riesgo posible de resultados negativos. Actualmente, si bien el programa ya es obligatorio, no todos los profesores que se someten a evaluación en el programa Docentia eligen evaluar las asignaturas del máster.

En consecuencia, la tasa de participación en el programa ha sido tradicionalmente irregular hasta el curso 2019/20 (con tasas muy por debajo del 50% en los primeros años de implantación del programa). Desde entonces, la tasa de participación ha aumentado significativamente hasta alcanzar el 100% del profesorado (los 12 profesores) desde el curso 2020/21, con todas las evaluaciones positivas en el curso 2023/24.

A este respecto, resulta evidente que los estudiantes reciben un número excesivo de solicitudes para que respondan encuestas de satisfacción (las encuestas generales de satisfacción enviadas desde los servicios de Rectorado y las encuestas individuales de todo el profesorado que solicita su evaluación a través de Docentia), por lo que terminan confundiendo las encuestas y, al cabo, ignorándolas. Sería deseable por ello simplificar y unificar las encuestas en la medida en que sea posible para obtener mejores tasas de respuesta.

Categoría profesional	Número	% sobre total	ECTS impartidos en total	% sobre total	Sexenios
Catedráticos	1	8,33	6	8,33	4
Titulares	3	25	18	25	9
Contratados doctores	1	8,33	6	8,33	1
Ayudantes doctores	1	8,33	6	8,33	1
Colaboradores	2	16,66	12	16,66	0
Asociados	4	33,33	24	33,33	0
TOTAL	12	100	72	100	15

La mayor parte del profesorado disponible es profesorado a tiempo completo (8 de 12), tiene amplia experiencia investigadora y docente e imparte el 66% de los créditos del máster. Además, del total de profesores del Máster, 11 de los 12 son Doctores. Todos estos factores garantizan claramente la adecuada preparación y solvencia investigadora del profesorado del Máster Universitario en Gobierno y Administración Pública.

Por otra parte, el profesorado no funcionario asignado al máster- profesores contratados doctores, profesores asociados, profesores ayudantes y profesores colaboradores- también tiene una amplia experiencia docente en las áreas académicas de interés del Máster. Sus líneas prioritarias de docencia e investigación se adaptan perfectamente a los objetivos del máster, específicamente en el ámbito del análisis de políticas y de las administraciones públicas desde campos de conocimientos diversos: la Ciencia Política, el Derecho, la Sociología y la Economía. Concretamente, las principales líneas de investigación del núcleo básico del profesorado son: teoría política y de la administración pública; metodología de la intervención y de la investigación aplicada al sector público; sistemas políticos y administrativos comparados; economía del sector público; diseño, implementación y evaluación de políticas y programas públicos; técnicas de gestión y dirección de organizaciones; y políticas de modernización del sector público.

En resumen, tanto por la dedicación como por la experiencia docente e investigadora, la adecuación del profesorado del Máster Universitario en Gobierno y Administración Pública está garantizada y ofrece una excelente combinación entre profesorado con vinculación a tiempo completo en la Universidad con profesionales externos de gran prestigio en sus áreas de especialización.

El Máster Universitario en Gobierno y Administración Pública es un título oficial, de manera que sus enseñanzas forman parte de la carga docente ordinaria de los profesores de la Facultad. Esto garantiza una dedicación completa del docente a la asignatura que imparte, no sólo por lo que atañe a la enseñanza teórica y práctica en el aula (vinculada a la adquisición de competencias por parte del estudiante) sino también en lo concerniente a la atención más individualizada del estudiante vía tutorías (presenciales y mediante los dispositivos virtuales de correo o campus virtual). Por otro lado, el número de docentes se considera adecuado, y se ve complementado por la disponibilidad también de profesorado de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología en tareas de tutoría de TFM u otras asesorías docentes, investigadoras o profesionales. Al ser el centro donde se ubica el Máster uno de los más importantes en el mapa universitario español en el campo de las ciencias sociales, los alumnos se benefician de la amplia oferta de actividades formativas complementarias (conferencias, seminarios, etc.), lo cual redundará en su capacitación, propia de alumnos de niveles universitarios superiores.

Junto a la mayoría de los profesores del Máster, que pertenecen al Departamento de Ciencia Política y de la Administración, área docente e investigadora epicentro de las materias del Máster, y de los profesores de los demás Departamentos implicados de la Facultad, participan esporádicamente otros profesores de Universidades europeas y americanas junto a expertos y profesionales del sector público. La participación de estos colaboradores se articula mediante la organización de un “Seminario Permanente de Asuntos Públicos” que proporciona formación complementaria extracurricular.

Por otro lado, el profesorado asociado está seleccionado por su experticia en el ámbito de las administraciones públicas fuera de la Universidad. Tanto los profesores permanentes como los no permanentes son expertos en las materias que imparten y destacan por su experiencia profesional, investigadora y docente en las materias del Máster. De todos ellos se proporciona información sobre sus *currícula vitae*, líneas de investigación y datos de contacto en el Seminario de coordinación del máster en campus virtual.

Un aspecto que se aprecia durante los últimos años es la progresiva reducción en el máster del profesorado de categorías docentes superiores (catedráticos, titulares o contratados doctores) y su reemplazo por figuras más inestables profesionalmente, lo que quizá es un reflejo de la precarización estructural de la Universidad. Es una muestra de este fenómeno que más del 58% de los créditos del máster los impartan profesores colaboradores o asociados.

Cabe mencionar como muestra de la implicación del profesorado en el máster su participación en varios proyectos de innovación docente a lo largo de los últimos años (proyecto 24/2015, proyecto 297/2021, proyecto 115/2024), que han permitido evaluar con precisión la inserción y la promoción profesional de varias cohortes de egresados del máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Profesorado con experiencia profesional, docente e investigadora contrastadas en el ámbito de estudio del máster	Pérdida progresiva de presencia durante los últimos años de profesores numerarios y de personal permanente, que son sustituidos por profesorado asociado o colaborador.

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

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

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

De acuerdo con 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 los solicitantes, están sujetos a criterios de confidencialidad.

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

El protocolo de actuación es el siguiente: cualquier miembro del Centro -o incluso no perteneciente a él de forma directa- puede presentar una instancia de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones. Para ello, ha de enviar la instancia al Buzón electrónico de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, o bien -según los casos- por Registro, remitiendo siempre copia al Buzón. En el Formulario online han de constar todos los datos de la persona que inicia la instancia, ya que la Comisión de Calidad no recibe instancias anónimas, al considerarse que pueden ser lesivas para los derechos de los miembros de la comunidad académica afectados y, a la vez, un estímulo de potencial impunidad de quien inicia la instancia.

Una vez recibida la instancia, y para mejor estudio y tratamiento, se clasifica las mismas en varias categorías, incluyendo el objeto de la instancia y el sujeto de la reclamación, así como el departamento concernido. Debido a que no todas las reclamaciones, quejas y sugerencias que se reciben en la Comisión de Calidad pueden ni deben ser tratadas por ésta, se procedió en múltiples ocasiones a re-direccionar dichas instancias al órgano competente (Departamentos, Coordinadores de titulación, Secretaría de Alumnos, etc.). No obstante, dada la necesidad de la Comisión de Calidad de conocer todas las quejas y reclamaciones, se estableció que las quejas y reclamaciones que van a otros órganos deben ser enviadas con copia a la Comisión de Calidad mediante una vía de entrada única en Decanato, a fin de archivar y analizar el conjunto de las instancias generadas durante cada curso académico, con vistas a examinar los problemas centrales que requieren tratamiento de cara a la mejora de la calidad de las titulaciones.

Durante el curso 2023/24, la Facultad de Ciencia Políticas y Sociología gestionó un total de 58 solicitudes a través del Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, de las cuales ninguna corresponde al *Máster en Gobierno y Administración Pública*.

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

## 5. INDICADORES DE RESULTADO

### 5.1 Indicadores académicos y análisis

El análisis de los resultados académicos por asignatura muestra una tasa de éxito óptima en la medida en que todos los estudiantes superan las asignaturas en las convocatorias de evaluación de su curso y, además, las calificaciones más habituales son “notable” y “sobresaliente”. Sin embargo, en el caso del TFM, hay 14 estudiantes de cursos anteriores que lo matriculan, bastantes de los cuales no tienen *a priori* ninguna intención de presentarse a las convocatorias de evaluación, con el único interés de renovar el visado de estudiante en España, lo cual distorsiona el resultado del indicador de graduación, como se explica más adelante.

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
ANÁLISIS DE POLÍTICAS SECTORIALES	OPTATIVA	15	15	0	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	0	1	14	0
ANÁLISIS POLÍTICO	OPTATIVA	8	8	0	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	1	3	4	0
DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	OPTATIVA	11	11	0	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	0	0	11	0
ÉTICA PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO	OBLIGATORIA	22	22	0	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	0	3	19	0
EVALUACIÓN APLICADA A POLÍTICAS Y PROGRAMAS PÚBLICOS	OBLIGATORIA	23	22	1	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	1	15	6	1
GESTIÓN DE GRANDES CIUDADES	OPTATIVA	14	14	0	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	1	6	7	0
GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN: TEORÍAS Y PROBLEMAS ACTUALES	OBLIGATORIA	22	22	0	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	0	4	17	1
LIDERAZGO PÚBLICO Y TÉCNICAS DE DIRECCIÓN	OPTATIVA	14	14	0	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	0	1	12	1
MÁRKETING PÚBLICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	OPTATIVA	4	4	0	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	0	2	2	0
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN APLICADOS A LA ADMINISTRACIÓN Y LAS POLÍTICAS PÚBLICAS	OBLIGATORIA	22	22	0	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	1	15	6	0
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	OBLIGATORIA	22	22	0	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	1	20	1	0
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CAMBIO ORGANIZATIVO	OBLIGATORIA	22	22	0	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	0	13	9	0
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE CARRERA	35	21	14	57,14%	100,00 %	42,86%	66,67%	15	0	3	14	3	0

### INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	1º curso de seguimiento posterior al año de renovación de la acreditación 2019-2020	2º curso de seguimiento posterior al año de renovación de la acreditación 2020-2021	3º curso de seguimiento posterior al año de renovación de la acreditación 2021-2022	4º curso de seguimiento posterior al año de renovación de la acreditación 2022-2023	5º curso de seguimiento posterior al año de renovación de la acreditación 2023-2024
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	30	30	30	30	30
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	28	21	23	22	22
ICM-3 Porcentaje de cobertura	93,3	70	76,67	73,33	73,33
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	95,74	95,48	94,49	92,37	89,66
ICM-5 Tasa de abandono del título	0	0	0	0	0
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	93,17	98,45	97,44	97,70	96,77
ICM-8 Tasa de graduación	85,71	100	88,89	59,09	60,70
IUCM-1 Tasa de éxito	100	100	99,55	100	100
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	876,6	886,67	953,33	933,33	2.233,33
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	95,74	95,48	94,92	92,65	89,66

#### RELACIÓN ENTRE EL NÚMERO DE PLAZAS DE NUEVO INGRESO OFERTADAS Y ALUMNOS MATRICULADOS (ICM1-3):

Desde el curso 2019/20 el porcentaje de cobertura se ha situado por encima del 70%. En el año de referencia (2023/24) la tasa se sitúa en el 73,33% al igual que el curso anterior, lo que está en consonancia con las cifras de los tres últimos años. La diferencia entre la oferta de plazas inicial y la matrícula final de alumnos se explica por el hecho de que en el mes de septiembre algunos candidatos admitidos terminan renunciando por razones diversas (no concesión de becas o de licencias de trabajo en el último momento o falta de tiempo para tramitar el visado de estudiante o, en fin, por razones personales), lo que no deja tiempo de reacción para cubrir las plazas que quedan libres, especialmente para estudiantes latinoamericanos, que son la mayoría de los alumnos del título. Una posible solución a este problema podría ser la selección de un número mayor al de plazas ofertadas aun a riesgo de superar el número máximo de estudiantes por curso, lo que no permitiría controlar con precisión el número de estudiantes de nuevo ingreso. Desde luego, la mejor solución sería que Rectorado fijase de una vez por todas

las convocatorias anuales de solicitud de acceso de forma que pudiese cubrirse la diferencia entre oferta y demanda con tiempo suficiente en el mes de junio de cada año para que los estudiantes extracomunitarios pudieran obtener a tiempo el visado de estudiante. En los últimos años, Rectorado ha iniciado el proceso de inscripción entre los meses de enero y marzo, sin que termine de fijar una fecha de inicio clara. Esta forma de proceder no sólo desorienta a coordinadores y postulantes, sino que el comienzo tardío prolonga el segundo período de admisión hasta mediados del mes de julio en que suele terminar el período de reclamaciones, todo lo cual hace muy difícil el ajuste entre la oferta teórica y el número efectivos de estudiantes admitidos. En el mismo sentido, la eliminación del pago de plazo de reserva por parte de Rectorado dificulta conocer con exactitud quiénes de entre los admitidos en las últimas convocatorias terminarán matriculándose de forma efectiva.

#### TASA DE RENDIMIENTO (ICM-4):

La tasa de rendimiento del título en el curso 2023/24 es muy alta (89,66%), superior a la tasa de la rama de conocimiento y de la Universidad y, en consecuencia, claramente satisfactoria. También en cursos anteriores se presentaron resultados similares (superiores incluso al 90% en los cursos anteriores). Este indicador muestra el empeño de los estudiantes en superar los créditos matriculados y del interés en proseguir con los estudios del Máster a pesar de que algunos estudiantes compatibilizan los estudios con su trabajo.

#### TASA DE ABANDONO (ICM-6):

En correspondencia con el indicador anterior, la tasa nula de abandono correspondiente al curso 2023/24 (0%) demuestra el interés de los estudiantes en continuar con las enseñanzas del Máster. A este respecto, la tasa de abandono está muy por debajo de lo previsto en la memoria del título (10%). Además, los datos de abandono del último curso de referencia continúan la senda del anterior y siguen siendo los más bajos de toda la serie analizada desde el año académico 2014/15.

#### TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS (ICM-7):

La tasa de eficiencia en el curso 2023/24 (96,77%) supera las expectativas de la memoria verificada (95%). Este porcentaje está también en correspondencia con los datos de años anteriores (superiores al 96% en todos los años analizados). No obstante, siempre hay un reducido número de alumnos que compatibilizan los estudios con sus obligaciones profesionales y que, por ello, deciden voluntariamente matricular menos créditos de los que corresponderían teóricamente.

#### TASA DE GRADUACIÓN (ICM-8):

La tasa de graduación en el curso 2023/24 (60,70%) es inferior a la inicialmente prevista en la memoria (95%) y se sitúa en niveles parecidos a los del año anterior. La razón de la distancia entre la tasa de graduación obtenida y la esperada se debe al hecho de que cada vez es más frecuente que una parte de los estudiantes, si bien concluyen con éxito las asignaturas del máster, no tienen tiempo suficiente para presentar el TFM con garantías suficientes en las

convocatorias ordinarias de junio y septiembre, por lo que deciden postergar su presentación a convocatorias posteriores. A estos alumnos se suman aquellos otros que, como se ha comentado anteriormente, deciden matricular menos créditos de los correspondientes al curso completo para compatibilizar el máster con sus obligaciones laborales, por lo que terminan graduándose en año diferente de aquel en el que inician sus estudios.

Para entender bien los resultados de este indicador, es necesario distinguir entre el rendimiento de los estudiantes de primera matrícula y los demás. En el primer grupo, el 71,4% presenta el TFM en alguna de las convocatorias oficiales del curso (15 de los 21), mientras que en el grupo de los que repiten matrícula la tasa cae al 50% (7 de los 14). La razón de esta diferencia de más de 21 puntos porcentuales está en que se va acumulando una bolsa de estudiantes latinoamericanos que deciden postergar la presentación del TFM para seguir residiendo en España con el visado de estudiante.

#### TASA DE ÉXITO (IUCM-1):

Los resultados de este indicador muestran un alto rendimiento por parte de los estudiantes, y dan cuenta a la vez de su empeño en la superación de las asignaturas y créditos matriculados. Los resultados son especialmente positivos en el año 2023/24 (100%) y se sitúan en la senda de cursos anteriores, en los que siempre se han arrojado cifras superiores al 99%.

#### TASA DE DEMANDA DEL MÁSTER (IUCM-5)

La tasa de demanda del máster es altísima (2.233,33% en 2023/24) y refleja, por lo tanto, el atractivo de estos estudios para los estudiantes potenciales. En el último año, la demanda, medida por el número de preinscripciones, casi multiplica por nueve la oferta teórica de plazas (252 preinscripciones en solo dos de las tres convocatorias previstas para ocupar 30 plazas) y, al igual que en años anteriores, la demanda es muy superior a la oferta. Dicho esto, debe tenerse en cuenta que estos mismos datos no discriminan entre solicitantes que eligen el máster en primera opción y aquellos que lo señalan en segunda o tercera opción.

#### TASA DE EVALUACIÓN DEL TÍTULO (IUCM-16):

La tasa de evaluación del título correspondiente al curso 2023/24 (89,66%) está en consonancia con los resultados de años anteriores, que se sitúan entre esa cifra y el 95%. Esto significa que la mayoría de los alumnos somete a evaluación todos los créditos matriculados y que, solamente una parte menor decide aplazar a cursos posteriores la exposición de su trabajo de fin de máster por no disponer del tiempo suficiente para hacerlo en las convocatorias del curso.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Alta demanda del título y altas tasas de eficiencia, rendimiento, éxito, evaluación y graduación Nula tasa de abandono	Difícil ajuste entre oferta de plazas y estudiantes efectivos debido a cambios en las fechas de las convocatorias de inscripción, convocatoria tardía del mes de septiembre cuando el curso ya ha comenzado y supresión del pago de reserva de plaza.

**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 posterior al año de renovación de la acreditación 2019-2020	2º curso de seguimiento posterior al año de renovación de la acreditación 2020-2021	3º curso de seguimiento posterior al año de renovación de la acreditación 2021/22	4º curso de seguimiento posterior al año de renovación de la acreditación 2022/23	5º curso de seguimiento posterior al año de renovación de la acreditación 2023/24
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	7,0	5,4	6,3	6,8	6,1
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	9,0	8,7	10	9,0	8,8
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,4	7,0	7,7	7,4	7,4

A la hora de analizar los datos de satisfacción de los diferentes colectivos, conviene advertir que la tasa de respuesta de los encuestados es muy baja en todos ellos: 10 estudiantes (27%); 5 profesores y 8 trabajadores de administración y servicios (11,8%) han respondido a las encuestas, por lo que difícilmente puede llegarse a afirmaciones que puedan ser consideradas estadísticamente representativas de cada sector analizado.

Con todo, y teniendo en cuenta la reserva expresada sobre la representatividad de los datos de la encuesta aplicada por Rectorado debido a la baja tasa de respuesta, los resultados de satisfacción de los estudiantes con la titulación son irregulares a lo largo de la serie analizada y oscilan entre el 6,1 de los cursos 2017/18 y 2023/24 (con una desviación típica del 5,8) y el 8,3 del año académico 2014/15.

Durante años sucesivos se ha denunciado infructuosamente en este informe la saturación de los estudiantes, que reciben numerosas encuestas desde Rectorado; la mala calidad del cuestionario, que contiene preguntas confusas y de difícil interpretación; y la nula representatividad estadística de los resultados por la baja tasa de respuesta. En esta ocasión, sorprende además que el universo de la encuesta sea de 37 individuos, a pesar de que solamente hay 22 estudiantes de nuevo ingreso, o 35 si se consideran todos los matriculados en el TFM. En definitiva, se trata de encuestas mal diseñadas, mal aplicadas y de nulo valor explicativo.

A pesar de todo lo anterior, en el cuestionario aplicado a los estudiantes, en todas las preguntas del cuestionario se superan los 5 puntos sobre 10 excepto en las referidas a la utilidad para el empleo (4,5) y el solapamiento entre asignaturas (4,3). Por su parte, los aspectos más valorados son el número de alumnos por aula (8,2), la claridad de los objetivos del máster (7,1) y el acceso al mundo de la investigación (7,3).

Cabe mencionar que los resultados de la encuesta realizada a egresados del máster, los resultados son más positivos, puesto que otorgan un 8 al ítem sobre satisfacción con el máster,

y conceden un 8,5 cuando se pregunta si recomendarían la titulación, y un 9 a la posibilidad de repetir la titulación.

#### SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL TÍTULO (IUCM-14):

Al igual que ocurre con las encuestas dirigidas a los estudiantes, en el caso del profesorado la tasa de respuesta es muy baja, puesto que solamente cinco profesores responden a la encuesta, si bien expresan su satisfacción con el título otorgando una puntuación de 8,8, en la línea de satisfacción expresada en años anteriores.

#### SATISFACCIÓN DEL PAS DEL CENTRO (IUCM-15):

En el caso del PAS, el índice de satisfacción (7,4) se sitúa en la línea de lo expresado en los dos años anteriores, aunque conviene tomar con precaución estos datos en relación con el máster, puesto que el PAS asignado a la Facultad presta sus servicios en toda la Facultad, y no sólo trabaja para el máster al que se refiere este informe, por lo que no se entiende bien el valor de estos datos como indicador siquiera indirecto de la calidad del título.

#### SATISFACCIÓN DE LOS AGENTES EXTERNOS:

A la fecha de redacción de este informe, no hay datos sobre agentes externos.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
-Consolidación de tasas de satisfacción con el título relativamente altas en todos los sectores	- Muy bajas tasas de respuesta a las encuestas

### **5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.**

Desde la coordinación del máster se diseñó una encuesta de satisfacción y de inserción profesional dirigida a todos los egresados del máster desde la promoción de 2016/17 hasta la correspondiente al curso 2020/21 para dar cumplimiento al compromiso de Rectorado de evaluar estos aspectos transcurridos dos años desde la primera promoción de egresados.

Se recogieron 98 respuestas de un total de 129 egresados del máster lo que significa una tasa de respuesta del 75,9%. De todos los encuestados, el 98,9% estaba trabajando en el momento de la aplicación de la encuesta en mayo de 2022; de ellos, el 54,1% ocupaba un puesto permanente o indefinido, y el 31,6% un puesto temporal.

A todos los encuestados se les preguntó mediante una escala de 1 a 5 si el máster había contribuido a la mejora de su empleabilidad o le había proporcionado mayores oportunidades de promoción en su carrera profesional: el 76,5% se posicionó en 4 o 5. Del mismo modo, se les preguntó si el máster había sido una aportación positiva para su progresión académica o investigadora: en este caso, el 74,5% se situó en 4 o 5.

Por otro lado, el 77,6% respondió que el máster había satisfecho sus expectativas; y el 80,8% que lo recomendaría a un familiar o amigo.

La encuesta realizada por la Oficina para la Calidad de la UCM está basada en una muestra de cinco individuos que tienen contratos indefinidos, cuatro los cuales trabajan en el sector público y conceden un 9 sobre 10 a su satisfacción con el empleo actual.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Alta tasa de empleabilidad - Percepción del máster como generador de aportaciones positivas para la obtención de empleo o la promoción profesional	- Los datos proporcionados por la Oficina para la Calidad de la UCM son insuficientes para llegar a conclusiones válidas en el análisis

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

No procede.

Esta titulación consta de 60 ECTS que pueden realizarse en un curso académico (aunque puede demorarse este tiempo debido al aplazamiento ocasional del TFM). Cabe definir a una gran parte de nuestros estudiantes como de "movilidad entrante". Es decir, se han desplazado desde otros lugares (de dentro y fuera de España) para estudiar en la Comunidad de Madrid y en la UCM (bien por su prestigio o también en ocasiones por las posibilidades de inserción laboral que supone). Nuestro alumnado proviene sobre todo de otras universidades madrileñas y del resto de España, Europa y Latinoamérica. Por ello, los programas o acciones de movilidad no han sido muy demandadas debido a las razones expuestas. Aun así, el Máster Universitario en Gobierno y Administración Pública ha firmado convenios de intercambio de estudiantes en el marco del Programa Erasmus con otros másteres europeos afines y ha acogido durante los últimos años a varios estudiantes Erasmus.

Desde el punto de vista de la procedencia de los estudiantes, la gran mayoría son estudiantes extranjeros (más del 66% en el curso 2023/24). Las nacionalidades representadas en el máster a lo largo de su historia son principalmente asiáticos (Kazajistán, China, Japón), europeos (Grecia, Dinamarca, Alemania, Italia, Rumania) e iberoamericanos (México, Colombia, Venezuela, Panamá, Argentina, Chile, Brasil, Bolivia, República Dominicana, Perú, Honduras, El Salvador, Guatemala, Uruguay y Paraguay). Además, buena parte de los estudiantes españoles proceden de otras Universidades distintas de la UCM y de provincias diferentes de Madrid.

No obstante, desde la coordinación del máster se ponen en marcha iniciativas de movilidad paralelas y extracurriculares para el enriquecimiento personal y académico de los estudiantes. Así, todos los estudiantes del curso 2023/24 que lo solicitaron fueron becados para participar en el *Blended Intensive Programme "Agile Governance and Resilience in the Context of Multiple Crisis"*, celebrado en la Universidad de Estudios Económicos de Bucarest (ASE) entre los días 22 y 26 de abril de 2024. Durante el curso, los estudiantes recibieron formación por parte de profesores de las Universidades de Bucarest, Zagreb y Complutense, además de trabajar en equipo con estudiantes de estas Universidades.

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

No procede.

## 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 del Título, realizado por la Agencia externa.**

No procede.

**6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Advertencias y las Recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.**

En su Informe Provisional de Seguimiento del Máster Universitario en Gobierno y Administración Pública de la Universidad Complutense de Madrid, fechado el 4 de julio de 2024, la Fundación Madri+d recomendaba "establecer una rúbrica de evaluación del TFM que facilite una evaluación homogénea e individual de los trabajos". Con este fin, se ha desarrollado el punto 6 de las Directrices del Trabajo de Fin de Máster, relativo al procedimiento de evaluación del TFM, precisando los criterios de evaluación y su ponderación.

Este documento está publicado en la web del máster en el enlace siguiente:

<https://politicasysociologia.ucm.es/directrices-tfm>

**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.**

Atendiendo a las recomendaciones del informe de fecha de 20 de diciembre de 2023, se publican en la web algunos aspectos no disponibles anteriormente:

- Acceso y admisión de estudiantes: normativa UCM sobre reconocimiento de créditos ECTS.
- Planificación y calidad de la enseñanza: calendario de organización docente de la Facultad de CC. Políticas y Sociología.
- Sistema de Garantía de Calidad: información sobre los principales resultados del título: encuestas de satisfacción de los diferentes colectivos, la inserción laboral, y resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT, seguimiento y renovación de la acreditación.

**6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteado en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.**

Sí. Se han atendido sistemáticamente los puntos contenidos en el plan de mejora, si bien algunos de ellos requieren de atención y actualización continuadas.

**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.**

En el último informe de renovación de la acreditación del título se señalaba la dificultad de los estudiantes "para compaginar las asignaturas del segundo cuatrimestre con la carga de trabajo que supone el Trabajo Fin de Máster, por lo que se recomienda tomar medidas para equilibrar la carga de trabajo de los estudiantes entre los dos cuatrimestres".

Para cumplir con esta recomendación, se ha modificado la calendarización del máster mediante el paso de la asignatura obligatoria "Análisis y asesoría de políticas públicas" al primer cuatrimestre. De este modo, se concentran 4 de las 5 asignaturas obligatorias en el primer cuatrimestre y así se da más libertad a los estudiantes para que distribuyan sus asignaturas optativas entre ambos períodos y tengan la posibilidad de disponer de más tiempo para terminar y exponer su TFM en el segundo cuatrimestre.

Este cambio fue aprobado por la Comisión de coordinación del máster (29/10/2023), la Junta de Facultad (29/02/2024) y la Comisión de Planes de Másteres Universitarios (21/03/2024). La Fundación Madri+d envió el 4 de julio de 2024 su informe de seguimiento del máster en el que da por atendido su requerimiento de implementar acciones de mejora para equilibrar la carga de trabajo de los estudiantes. Este cambio ha entrado en vigor en el curso 2024/25.

## 7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

No procede

### **7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación abreviado.**

No procede

## 8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO

El Máster en Gobierno y Administración Pública recibe cientos de solicitudes de ingreso cada año (procedentes de países de todo el mundo para 30 plazas, lo que es indicativo de su calidad y atractivo. Las principales fortalezas del Máster son:

- La calidad del profesorado, formado por profesionales especializados en las diferentes temáticas del máster, con amplia trayectoria investigadora y docente en el campo de los asuntos públicos.
- La metodología docente innovadora apoyada en el uso de las nuevas tecnologías, que combina las clases teóricas con simulaciones, ejercicios prácticos y estudios de caso.
- La oferta de enseñanzas prácticas en centros externos.

- La combinación en la plantilla de personal docente e investigador con profesionales del sector público y la consultoría internacional.
- La amplia oferta de optatividad a partir de un núcleo formativo obligatorio.
- Su carácter mixto: académico y profesional.
- El carácter plurinacional del alumnado, que permite el tratamiento de las diferentes materias desde una perspectiva comparada e internacional, y los cada vez más numerosos estudiantes españoles procedentes de Comunidades autónomas distintas de Madrid.
- La combinación de dos perfiles básicos de estudiantes: jóvenes profesionales de las organizaciones públicas y graduados o licenciados con excelentes expedientes académicos.
- La posibilidad de movilidad internacional gracias a la firma de convenios específicos con otras Universidades.
- La organización de Seminarios paralelos de formación dirigidos a estudiantes con participación de profesores y profesionales extranjeros. Estos Seminarios formativos son de dos tipos:
  - a) Actividades de formación instrumental, como el “Curso de búsqueda de recursos bibliográficos electrónicos de información y de gestión de referencias bibliográficas”, que se organiza a principios de curso en colaboración con la Biblioteca del Centro;
  - b) Seminarios extracurriculares, con participación de profesores extranjeros y expertos nacionales.
- La realización de visitas a organizaciones públicas para que los estudiantes conozcan de sus directivos la problemática real a la que se enfrentan estas instituciones.
- El reconocimiento de la calidad del Máster por medios de comunicación. Cabe mencionar como indicador indirecto de la calidad del Máster Universitario en Gobierno y Administración Pública el hecho de que haya sido distinguido por el diario El Mundo como uno de los mejores másteres de España en su especialidad desde los años 2013 a 2024 (el mejor máster de España en su especialidad en 2021, 2022 y 2023):

<https://www.elmundo.es/especiales/mejores-masters/ciencia-politica-y-de-la-administracion.html>

Así mismo, el diario El País se refirió en su artículo “En busca del Máster perfecto” al Máster como uno de los más demandados de España:

[http://sociedad.elpais.com/sociedad/2014/04/29/actualidad/1398787422\\_552704.html](http://sociedad.elpais.com/sociedad/2014/04/29/actualidad/1398787422_552704.html)

Además, el máster ha sido distinguido por la “Eduniversal Evaluation Agency” como uno de los mejores másteres del mundo en su especialidad ([www.best-masters.com](http://www.best-masters.com))

Su vinculación con programas internacionales de intercambio académico. Concretamente, todos los estudiantes fueron becados para participar en un BIP en las Universidad de Estudios Económicos de Bucarest.

- Con respecto a lo que consideramos buenas prácticas de la Facultad con relación a sus titulaciones, y en concreto en los másteres, es importante destacar algunos aspectos derivados de la buena coordinación entre los distintos másteres, que se han traducido en las siguientes medidas:

- \* el calendario académico único de clases y de entrega de trabajos y exámenes,
- \* el acto de bienvenida a los estudiantes común (que incluye visita guiada por el centro),
- \* la información pública disponible a través de la web similar para todos los másteres,
- \* la adopción de protocolos comunes para la presentación de los TFM y solicitudes de convocatorias extraordinarias,
- \* el sistema de evaluación del profesorado propio del centro y adaptado al programa Docencia,
- \* La formalización de un sistema común de quejas y reclamaciones gestionado por la Comisión de Calidad del centro.

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>Análisis de la fortaleza</b>	<b>Acciones para el mantenimiento de las fortalezas</b>
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>	Funcionamiento coordinado de las Comisiones que conforman el SGIC	El SGIC está estructurado en tres niveles: la Comisión de Calidad de la Facultad, la Comisión de Calidad de Másteres y la Comisión de Coordinación del título. Los tres niveles están coordinados en su actuación según sea necesario tomar decisiones de conjunto, sobre problemas que afecten únicamente a los másteres o sobre el máster en concreto.	Seguir manteniendo los instrumentos de coordinación entre los tres niveles que componen el SGIC, que se garantiza mediante la presencia de sectores interesados en las Comisiones de Calidad de Facultad, de Másteres y de Coordinación del título.
<b>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</b>	Institucionalización de un doble sistema de coordinación	Sistema de coordinación centralizado en Decanato que establece calendarios, criterios y actuaciones comunes para el conjunto de los másteres de la Facultad; y comisión interna de coordinación del máster formada por todos los docentes de la titulación para la planificación de acciones propias de la titulación.	Conservar este sistema de coordinación procurando la participación de activa del mayor número posible de docentes en las reuniones.
<b>Personal académico</b>	Cualificación del profesorado	Profesorado altamente cualificado, con grado de doctor en su mayoría y con amplia experiencia académica e investigadora.	Seguir atrayendo a los profesores de mayor experiencia para que participen en el máster
<b>Sistema de quejas y sugerencias</b>	Institucionalización de un sistema centralizado de quejas y sugerencias	Existencia de un protocolo y sistema de información para la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones de los estudiantes centralizado en Decanato que garantiza la confidencialidad de la comunicación y la información a todas las partes implicadas	Seguir clasificando y gestionando las quejas y sugerencias mediante la aplicación del protocolo previsto
<b>Indicadores de resultados</b>	Resultados de indicadores más positivos que los datos generales de la rama de conocimiento y de la Universidad	El análisis del conjunto de indicadores refleja unos resultados claramente positivos en líneas generales	Continuar con la línea de trabajo basada en la coordinación entre profesores y en la atención a los estudiantes.
<b>Satisfacción de los diferentes colectivos</b>	Alta satisfacción de colectivos implicados	La satisfacción expresada por PAS, PDI y estudiantes está en términos generales en la línea de los resultados de la Facultad en la que se imparte la titulación y del conjunto de la UCM, o es superior en algunos ítems en concreto.	Mantener la calidad general de los estudios, que debe redundar en una mayor satisfacción de los colectivos implicados en la titulación, poniendo especial énfasis en la satisfacción de los estudiantes.

<b>Inserción laboral</b>	Alta inserción laboral de egresados	Según los datos de las promociones 2016/17 a 2020/21, los datos de inserción laboral son relativamente altos, y la titulación parece ser un factor importante en la promoción laboral o en la inserción laboral	Mantener la calidad de los estudios y de su reputación nacional e internacional reflejada en las clasificaciones de medios de comunicación y de empresas consultoras para favorecer la inserción profesional de los egresados
<b>Informes de Verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación</b>	Seguimiento anual y aplicación de recomendaciones de mejora	Se han realizado las acciones necesarias para aplicar las recomendaciones de la Comisión de Calidad de las Titulaciones y se ha aplicado una encuesta de inserción laboral a los alumnos de las promociones 2016/17 a 2020/21	Seguir ofreciendo toda la información necesaria al estudiante de nuevo ingreso mediante la actualización permanente de la web de la Facultad.

## 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.**

Por otro lado, la participación de los estudiantes y de los profesores en las encuestas de satisfacción aplicadas por Rectorado es testimonial (muestra de cinco estudiantes, de cuatro profesores y de quince trabajadores de administración y servicios) para obtener resultados estadísticamente válidos y fiables de los que extraer conclusiones relevantes y representativas del conjunto de los colectivos analizados. Estos pobres resultados tienen que ver con el número excesivo de encuestas aplicadas y el mal diseño del cuestionario empleado, que contiene preguntas accesorias para el título o poco comprensibles al menos para los estudiantes, por lo que terminan ignorándolas. Se propone rediseñar los cuestionarios, simplificarlos para centrarlos en los aspectos clave de las titulaciones y elegir mejor los momentos de su lanzamiento.

### **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	-Cultura de la Calidad -Páginas web -Espacio en el que se traten de forma específica cuestiones de calidad de Doctorado -Baja tasa de respuesta en encuestas de satisfacción	-Sobrecarga de tareas administrativas en el PDI -Ausencia de soporte técnico - Ausencia subcomisión de Calidad de Doctorado - No hay incentivos para rellenar las encuestas por parte de los distintos sectores	- Fortalecer administrativa el área de Calidad a nivel de Centro - Contar con apoyo técnico para la actualización de las webs - Crear una subcomisión de Calidad de Doctorado - Incentivar a los sectores para responder las encuestas, o bien a partir de encuestas más sencillas o con alguna modalidad que favorezca su respuesta.	- Nº de recursos administrativos dedicados a calidad a nivel de centro - Nº de recursos técnicos dedicados a la calidad a nivel de centro - Constitución de la subcomisión y nº de actores, temas y acuerdos adoptados - Nº de respuestas obtenidas	Gerencia General, Vicerrectorado de Calidad, Decanato, Vicedecanato de Calidad, Vicedecanato de Investigación,	Continuada	En proceso
Sistema de quejas y sugerencias	Presentación de solicitudes por canales informales, lo que provoca confusión y duplicidades.	El desconocimiento del procedimiento SQyR, así como el uso de distintos canales a la misma vez (Vicerrectorado de Estudiantes, Vicedecanato de Estudiantes, etc.)	Canalizar todas las solicitudes a través del canal SQyR, de forma que se reconduzcan dichas solicitudes, cuando sean informales, al uso del Buzón SQyR.	Registro de las solicitudes presentadas en el sistema SQyR durante el curso, con etiquetas de entrada y salida, que permita llevar un control y seguimiento, y dar respuesta a todas las solicitudes presentadas.	Para que la acción de mejora sea posible se requiere que los distintos actores involucrados favorezcan la canalización de solicitudes a través del sistema SQyR: Vicedecanato de Calidad, Oficina de Calidad, Comisión de Calidad, Vicedecanato de Estudiantes, Direcciones de Departamento,	Continuada	En proceso

Indicadores de resultados	Pobre tasa de respuesta a encuestas de satisfacción por parte de estudiantes y docentes.	Número excesivo de encuestas sobre el mismo objeto de medida, mal diseño de los cuestionarios, deficiente estrategia de comunicación	Anuncio e incentivación de respuestas a cuestionarios	Aumento de la tasa de respuesta de estudiantes y de evaluación del programa Docencia	Decanato y Coordinador del máster	Segundo semestre del curso 2024/25	No realizado
---------------------------	--	--	---	--	-----------------------------------	------------------------------------	--------------

