

# INFORME DE SEGUIMIENTO INTERNO

## MÁSTER

### Psicología General Sanitaria

## INFORME DE SEGUIMIENTO

### Análisis del Curso 2018 -19

<b>Título</b>	Máster en Psicología General Sanitaria
<b>Centro/Dpto./Instituto</b>	Centro Universitario Cardenal Cisneros
<b>Fecha de aprobación del informe</b>	En reunión de Comisión de Calidad de 27 de abril de 2020.

Con este informe se pretende hacer una revisión global de la titulación mediante el análisis de los siguientes aspectos:

- Información pública del título
- Planificación y gestión del plan de estudios
- Recursos Humanos y Materiales de la titulación
- Indicadores de rendimiento y satisfacción
- Sistema de Garantía de Calidad

Para cada uno de estos apartados, además de un breve análisis, hay que valorar el grado de cumplimiento siguiendo la siguiente escala:

- A: se cumple totalmente y, además, constituye uno de los puntos fuertes de la titulación
- B: se cumple totalmente.
- C: se cumple parcialmente y, por lo tanto, se han detectado áreas de mejora.
- D: no se cumple.

Además, se deberán analizar las recomendaciones hechas por la Fundación Madri+d o por la ANECA en los informes de verificación, modificación, seguimiento y/o renovación de la Acreditación.

Por último, el informe concluye con un apartado en el que se deberán destacar las principales fortalezas y debilidades de la titulación y el establecimiento y seguimiento del Plan de Mejoras.

**NOTA: a lo largo del presente informe, se analizan los aspectos solicitados y los datos proporcionados correspondientes al curso 2018-19. No obstante, dado que se nos indicaba que no habría problema en incorporar acciones que se estén llevando a cabo en la actualidad, y dado que también se pide analizar las recomendaciones hechas por la Fundación Madri+d, hemos mencionado, en varios puntos, el informe de seguimiento externo recibido con fecha 13 de diciembre de 2019, así como las medidas que se están tomando actualmente como consecuencia de él.**

#### 1. INFORMACIÓN PÚBLICA

La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa, sus resultados y los procesos que garantizan su calidad.

Aspectos a analizar:

La información pública es suficiente, accesible y coherente.

#### Análisis

A través de la página web, el CUCC comunica adecuadamente (de manera clara, objetiva y precisa) las características del título a los grupos de interés, así como el sistema de garantía de calidad. Los estudiantes, antes de la matriculación, tienen acceso, a través de la web, a toda la información necesaria sobre la titulación, como los siguientes:

**Descripción del título:** en la pestaña “Descripción” de la web, se incluye información sobre la denominación y rama de conocimiento (en este caso, ejercicio profesional para el que habilita: el de Psicólogo General Sanitario), número de plazas, centros de impartición e idioma de impartición.

**Acceso y admisión:** en la pestaña “Admisión”, se incluye información sobre requisitos indispensables de acceso (específicos para Graduados o Licenciados en Psicología con una carga mínima de 90ECTS de carácter específicamente sanitarios), y criterios adicionales para la asignación de plaza, así como de plazos de preinscripción, período de matrícula, y normas sobre reconocimiento de créditos.

**Planificación de las enseñanzas:** en la pestaña “Plan de estudios”, se incluye información sobre la estructura del plan de estudios, distribución de ECTS, optativas, horarios y calendario, e información sobre las prácticas externas.

**Guías docentes:** en la página web de la UAH están disponibles las guías docentes para que los futuros estudiantes que estén interesados en cursar el Máster puedan consultarlas. En todas las guías se incluye alusión a las competencias, resultados de aprendizaje, contenidos, actividades, criterios de evaluación y de calificación, sistema de evaluación y bibliografía.

**Sistema de Garantía de Calidad:** en la pestaña “Calidad”, aparecen en la web los responsables del sistema, así como los informes externos (Memoria de solicitud de verificación, informe de resolución de verificación), inscripción en el RUCT, implantación, y enlaces al Sistema de Garantía de Calidad y a los sistemas de quejas y sugerencias de la UAH y del CUCC. También aparece un apartado de “Evaluación de la calidad”, con los indicadores de resultados y de satisfacción.

**Recursos materiales y servicios:** en la pestaña “Metodología y profesorado” aparecen los enlaces a las instalaciones y servicios disponibles para los estudiantes. No procede incluir información sobre programas de intercambio, dado que el Máster no está incluido en dichos programas.

**Personal académico:** en la pestaña “Metodología y profesorado” aparece un listado del personal de Dirección y profesorado, incluyendo ya a los profesores que participarán en el curso 2020-21.

La web se revisa y actualiza periódicamente, y la información está bien estructurada y es fácilmente accesible. Además, en la página web existe un enlace bien visible a la aplicación de quejas y sugerencias.

#### Evidencia:

URL de la web del Máster, dentro de la web del CUCC:

<http://www.cardenalcisneros.es/master-universitario-psicologia-general-sanitaria>

URL de la web del Máster, dentro de la página web de la UAH:

<https://www.uah.es/es/estudios/Psicologia-General-Sanitaria>

#### Valoración

A

B

C

D

## 2. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

El **plan de estudios** implantado se corresponde con el previsto en la Memoria de verificación y permite que los estudiantes alcancen los resultados de aprendizaje previstos.

La **gestión académica** y la **coordinación** docente del título permiten una planificación temporal y una

dedicación del estudiante que aseguran la adquisición de los resultados de aprendizaje. Se aplica adecuadamente la normativa académica.

Aspectos a analizar:

- Cumplimiento de la Memoria Verificada: Número de estudiantes, criterios de admisión y perfil de ingreso, estructura del plan de estudios, guías docentes, prácticas externas. Aplicación de los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos.
- Coordinación vertical y horizontal.
- Adecuación de los complementos de formación (si procede)

**Datos y evidencias:**

TBL\_AM: Admisión y matrícula

TBL\_PI (Másteres): Perfil de ingreso

TBL\_RC: Reconocimiento de créditos

Otras propias del título

## Análisis

El plan de estudios cumple lo estipulado en la memoria verificada.

### **Número de estudiantes**

El número de plazas ofertadas (TBL\_AM) es de 60 y el número de estudiantes matriculados no ha superado dicha cifra en 2018-19 (59 estudiantes matriculados).

### **Criterios de admisión**

Respecto a los criterios de admisión, tal como se indica en el apartado 4 de la Memoria (Acceso y admisión de estudiantes), y, en virtud del apartado c) de la Orden ECD/1070/2013, que regula este Máster, para acceder al Máster será necesario estar en posesión del título de Licenciado o Graduado en Psicología, unido a una formación complementaria que garantice que el interesado ha obtenido, al menos, 90 créditos ECTS de carácter específicamente sanitario. Esta es exactamente la información que aparece en la pestaña "Admisión" de la web del Máster, donde se pueden ver los requisitos y criterios de acceso en la web:

<https://www.cardenalcisneros.es/es/master-universitario-psicologia-general-sanitaria#tab-5>. Respecto a los criterios de admisión, se está iniciando la solicitud de una modificación a la memoria para que los Graduados/as y Licenciados/as con anterioridad a la entrada en vigor de la Orden Ministerial CNU/1309/2018 tengan garantizado el acceso al Máster de Psicología General Sanitaria sin necesidad de cursar complementos de formación, en virtud de un acuerdo establecido entre la CDPUe con REACU para la modificación de las memorias de los másteres.

### **Complementos de formación**

Respecto a la adecuación de **complementos de formación**, todos los estudiantes del Máster cumplían los requisitos de acceso, incluyendo el Grado o Licenciatura en Psicología y el certificado de haber cursado al menos 90 créditos ECTS de carácter específicamente sanitario a lo largo de sus estudios previos, de Grado o Licenciatura, por lo que no tuvieron que cursar dichos complementos.

### **Perfil de ingreso**

En relación con el perfil de ingreso, en la TBL\_PI\_M169\_2019 se puede ver cómo todos los estudiantes de nuevo ingreso cumplen con este requisito formativo previo (90 créditos ECTS sanitarios), puesto que ninguno tuvo que realizar complementos de formación. Además, se señala también en la Memoria de verificación del Grado, e igualmente en el enlace proporcionado para acceso a la web de admisiones al Máster, que las solicitudes de los candidatos que cumplan los criterios de acceso se seleccionarán de acuerdo a la nota media en el expediente académico de acceso (70 %), los cursos de formación realizados, relacionados con la Psicología de la Salud (15%), y las actividades profesionales (experiencia laboral o de voluntariado) relacionadas con la Psicología Clínica y de la salud (15%), complementados, en caso necesario, con la realización de entrevistas que permitirán estimar si los intereses y la motivación del estudiante se ajustan a las características del programa.

### **Transferencia y reconocimiento de créditos**

Respecto a la aplicación de los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos (TBL\_RC), no se ha realizado transferencia ni reconocimiento de créditos en 2017-18 ni en 2018-19.

### **Estructura del plan de estudios**

Consideramos que la estructura del plan de estudios implantada sigue los compromisos adquiridos en la Memoria de verificación.

Tal y como puede observarse en las guías docentes de la titulación, todas las competencias quedan cubiertas por el conjunto de asignaturas del plan de estudios, coherentemente con el apartado 3 (Competencias) de la Memoria del Máster.

Por otra parte, la temporalización de las asignaturas que conforman las materias se ha realizado de acuerdo con lo especificado en la Memoria verificada.

Asimismo, la distribución de los créditos de cada asignatura, incluido el Prácticum y el Trabajo Fin de Grado, y la secuenciación de los contenidos se adecua también a lo especificado en la Memoria, tal como se puede observar en la web de la titulación, consultando en la parte superior izquierda de la página de inicio, donde aparece en enlace "Calendarios y Horarios".

En las guías docentes de las asignaturas puede observarse también que la evaluación sigue la normativa vigente actualmente en la UAH (Normativa de evaluación de los aprendizajes, aprobada en sesión ordinaria de Consejo de Gobierno de 24 de marzo de 2011 y modificada en sesión ordinaria de Consejo de Gobierno de 5 de mayo de 2016 y de 25 de julio de 2019). Se puede comprobar cómo en todas las asignaturas del Máster se respeta, por ejemplo, el peso máximo, en la nota final, del examen y del resto de herramientas de evaluación, conforme a lo establecido en la memoria verificada.

Consideramos que las actividades formativas llevadas a cabo en las diferentes asignaturas favorecen en los estudiantes la adquisición de los resultados de aprendizaje. En cada asignatura se realizan actividades que desarrollan contenidos teóricos y prácticos y se favorece el desarrollo de metodologías activas y participativas. Entre las metodologías que se llevan a cabo están el *role-play*, el estudio de casos, *feedback* en el aula, trabajo en equipo, visionado de videos, y búsqueda y análisis bibliográfico.

Por último, el tamaño del grupo es adecuado a las actividades formativas que se llevan a cabo en las distintas asignaturas y pensamos que facilita la consecución de los resultados de aprendizaje.

### **Guías docentes**

Las guías docentes recogen todos los elementos solicitados. En cada una de ellas se hace alusión a las competencias a desarrollar en cada asignatura, los resultados de aprendizaje que se espera que el estudiante alcance, los contenidos a trabajar, las actividades para trabajar dichos contenidos, los criterios de evaluación y de calificación, el sistema de evaluación y la bibliografía necesaria para cada asignatura. Todos estos elementos han sido aún más clarificados y definidos en las guías de 2019-20.

### **Prácticas externas**

Respecto a las prácticas externas, planificadas acorde a la Memoria, en principio parece que son adecuadas para adquirir las competencias del título. Las principales actividades incluidas en el Prácticum hasta la fecha son las siguientes (se incluye el número de horas destinado a cada una):

- Asistencia a coterapia (individualmente, número de horas variable)
- Asistencia a reuniones de coterapeutas (39 horas)
- Sesiones clínicas (32 horas)
- Pacientes difíciles (12 horas)
- Entrenamiento en técnicas conductuales y cognitivas (20 horas)
- Exposición *in vivo* (15 horas)
- Visitas de expacientes a clase (17 horas)
- Habilidades para el manejo de los problemas del estudiante (25 horas)
- Vídeos de sesiones clínicas reales (20 horas)
- Conceptualización de casos (10 horas)
- Asistencia a los grupos de autoayuda (número de horas variable)
- Reestructuración cognitiva (30 horas)
- Realidad virtual (2,5 horas)
- Aplicación de nuevas tecnologías (2,5 horas)
- Presentación de casos clínicos (10 horas)

Sin embargo, a lo largo de las cinco ediciones de las asignaturas de Prácticum que se han desarrollado desde la implantación del Máster (Prácticum I y II de la primera y de la segunda promoción, así como el Prácticum I que la tercera promoción está cursando actualmente), se ha podido observar que la asistencia a coterapia, que es la actividad más valorada por los estudiantes, ha sido muy escasa en horas y en número de estudiantes que la han podido realizar. Por el contrario, otras actividades a las que se ha dedicado muchas horas de clase han sido peor valoradas (especialmente las reuniones de coterapeutas). Esto ha sido objeto de una evaluación negativa en las encuestas por parte de los estudiantes (ver apartado 4, Indicadores de rendimiento y satisfacción).

### **Coordinación**

La coordinación a lo largo de los tres primeros cursos de implantación del título (2017-18 a 2019-20) se ha formalizado mediante los siguientes cauces.

#### **Coordinación horizontal:**

- **Comisión de Coordinación:** canal de comunicación entre las tres figuras de Dirección del Máster, a saber, la directora académica (Profesora Titular del CUCC) y las codirectoras profesionales (psicólogas y directoras del Centro Bertrand Russell). Las tres directoras se han comunicado a través de correos electrónicos y reuniones periódicas. Además, el trabajo de planificación de los contenidos, durante la preparación de la Memoria para la solicitud de verificación, fue pormenorizado, detallando los temas y subapartados de éstos, e incluyendo todos los trastornos que debían quedar recogidos en cada asignatura.
- **Equipo docente:** los profesores del Máster se coordinan entre sí para evitar posibles solapamientos o lagunas en la cobertura de los contenidos.
- **Comisión de Prácticas:** las codirectoras profesionales se reúnen con los diferentes profesionales que colaboran en las actividades de Prácticum I y II, para organizar y dar coherencia a estas dos asignaturas.

#### **Coordinación vertical:**

- **Comisión Académica:** este canal de comunicación, contemplado en la memoria verificada, incluye a la directora académica, representantes de profesores y uno o más representantes de estudiantes. Se reúne una vez cada cuatrimestre. Entre sus funciones está la elaboración de los planes de mejora de la titulación, lo que sería equivalente a un SGC propio del título.
- **Comisión de Coordinación docente:**
  - o Coordinación entre directora académica y coordinadores de asignaturas: en la memoria verificada se contemplaba la figura del **coordinador de asignatura**. Esta figura desempeña el papel de enlace o puente entre la directora académica y los profesores especialistas que imparten clase en una determinada asignatura. La directora académica indica a los coordinadores sus funciones y los elementos que deberán coordinar en relación con su asignatura (elaboración de la estructura de contenidos en la Comunidad Virtual, coordinación de las actividades de evaluación diseñadas por los diferentes profesores de esa asignatura, integración de los distintos contenidos de examen impartidos por dichos profesores, etc.)
  - o Coordinación entre coordinadores de asignatura y resto de profesores de cada asignatura: los coordinadores de las asignaturas son los responsables de garantizar el cumplimiento del Plan de estudios, por lo que mantienen diferentes acciones de coordinación con los profesores que imparten docencia en cada asignatura. Deben recoger información de los profesores de la asignatura coordinada, para asegurar la distribución efectiva de las competencias de la asignatura, una adecuada distribución de la carga de trabajo, una adecuada organización de los contenidos evitando solapamientos, el cumplimiento de la normativa sobre evaluación, etc.

Hay que señalar que varios de estos cauces de comunicación han sido, en ocasiones, menos fluidos de lo que habría sido deseable, debido probablemente a varios factores, entre los que se destacan estos dos:

- Distancia física entre sedes de impartición (Centro Bertrand Russell, en el centro de Madrid, y Centro Universitario Cardenal Cisneros, en Alcalá), que dificulta las reuniones presenciales frecuentes
- Actividad no sólo docente sino también profesional (psicoterapia) por parte de las dos codirectoras profesionales y de todos los psicólogos de Bertrand Russell, contribuyendo a una carga de trabajo importante que dificulta la asistencia a reuniones

En el plan de mejoras del curso anterior se planteó como objetivo mejorar los procesos de coordinación interna. Consideramos que hemos logrado parcialmente este objetivo, en lo que se refiere al funcionamiento de la Comisión de Coordinación. Sin embargo, seguimos considerando que el funcionamiento de los coordinadores de asignatura y de la Comisión de prácticas ha sido mejorable, por lo que se revisará todo ello en el plan de mejoras (apartado 8).

### **Valoración**

A

B

C

D

### **3. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DEL TÍTULO**

El personal académico, de apoyo y los recursos materiales son suficientes y adecuados, de acuerdo con las

características del título, y el número de estudiantes y se corresponde con lo establecido en la Memoria de verificación.

Aspectos a analizar:

- El PDI es suficiente y dispone de formación, experiencia y calidad docente adecuadas.
- El porcentaje de doctores cumple el RD 420/2015.
- El personal de apoyo es suficiente y tiene la formación adecuada.
- Los recursos materiales son adecuados al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.
- En su caso, los títulos semipresenciales o a distancia disponen de las infraestructuras tecnológicas adecuadas.
- Para titulaciones semipresenciales o a distancia, formación del PDI en la materia.
- N/A: [En su caso, los programas o acciones de movilidad ofertados para los estudiantes son adecuados y su alcance es suficiente.]

**Datos y evidencias:**

TBL\_EAD: Evaluación de la actividad docente

TBL\_PDI: Estructura de PDI

TBL\_FORIN: Formación e innovación docente

TBL\_MOV: Movilidad entrante y saliente de estudiantes

TBL\_TUT (Grados): Tutorías personalizadas y programa mentor, si lo hay.

Otras propias del título

## Análisis

### Experiencia y calidad docente del PDI

El **número de profesores** con dedicación permanente y no permanente al título ha sido, hasta la fecha, suficiente para atender a las demandas de formación del alumnado matriculado en el mismo. En cualquier caso, la plantilla de profesorado se revisa al final de cada curso para detectar necesidades de ampliación o modificación de cara al curso siguiente. En la tabla de la estructura del PDI puede observarse la heterogeneidad en la procedencia del profesorado: profesores del CUCC, profesores que a la vez son psicólogos en el centro Bertrand Russell, y profesores colaboradores de otras universidades. Esta estructura heterogénea es coherente con la aprobada en el Memoria de verificación, y se justifica atendiendo a la naturaleza profesionalizante de este Máster. Dado que se trata de un Máster habilitante para la profesión de psicólogo sanitario, es fundamental contar con la experiencia de psicólogos en activo, que proporcionan una visión muy enriquecedora y una dimensión muy práctica. Además, el hecho de contar con profesores de otras universidades (algunos de los cuales son Catedráticos, Profesores Titulares o Profesores Asociados) proporciona una visión muy especializada de cada uno de los contenidos que se tratan en las asignaturas. Por ejemplo, la asignatura de Psicología de la Salud está íntegramente impartida por especialistas externos: cada tema es impartido por un especialista (el tema de la atención psicológica en el cáncer, por una especialista de la Asociación Española Contra el Cáncer; mientras que el tema de psicofarmacología es impartido por un psiquiatra en activo). A la integración y coherencia de dichos contenidos contribuye la figura del coordinador, ya mencionada anteriormente.

En cuanto a la **experiencia docente** avalada de los profesores, contamos con un grupo con reconocida experiencia en la práctica clínica. Este profesorado tiene experiencia docente en ámbito no universitario, lo que dificulta que se pueda disponer de evidencias universitarias que acrediten su calidad docente.

No obstante, las encuestas docentes que, desde la implantación del Máster se realizan de forma anual, nos permiten constatar su experiencia docente satisfactoria. De hecho, las primeras encuestas docentes nos hablaban de un grado de satisfacción adecuado con los profesores (una puntuación media de 4,20 sobre 5 en 2017-18), mientras que las de 2018-19 mantenían un nivel adecuado, aunque se comenzó a ver una discrepancia entre una valoración inferior por parte de los estudiantes que acudían al Centro Bertrand Russell (promedio 3,60) y una superior por los que acudían al CUCC (promedio 4,35).

En cualquier caso, el profesorado fue evaluado negativamente (D) en el informe de seguimiento externo de diciembre de 2019, aludiendo a que gran parte del profesorado no tenía, como ya se ha mencionado arriba, una experiencia docente avalada. Este ha sido uno de los motivos de la solicitud de modificación de la memoria verificada, en la cual proponemos una nueva plantilla de profesorado (este punto se especifica más en el apartado de Plan de Mejoras).

### Formación del PDI

Todo el profesorado del CUCC se encuentra en constante formación, participando en diferentes **actividades formativas y grupos de investigación**, que les permiten seguir adquiriendo un adecuado desarrollo profesional (ver

carpeta "Formación e innovación docente"). El CUCC organiza procesos de formación docente para sus profesores, (los planes de formación están disponibles desde 2016 a 2019), incluyendo la formación en metodologías docentes centradas en el estudiante, grupos de discusión y documentos para la tutorización del Trabajos Fin de Grado/Máster, y uso de tecnologías de Información y Comunicación, incluyendo el uso de plataformas virtuales y recursos digitales.

#### **Porcentaje de Doctores en relación con el RD 420/2015**

La tasa de créditos impartida por Doctores alcanza prácticamente el 70% (67,49%) durante el curso 2018-19. En cualquier caso, al final de cada curso se revisa el profesorado y se está contemplando la sustitución de algunos profesores no Doctores por Doctores, siempre y cuando se mantenga el grado de especialización en los temas a impartir.

Dado que en el informe de seguimiento externo se valoró negativamente el profesorado, en la nueva propuesta de profesorado incluida en la solicitud de modificación de la memoria, 16 de los 17 profesores son Doctores (94%) y todos ellos (100%) tienen al menos un nivel MECES-3 de formación, concretamente en el ámbito clínico.

#### **Adecuación y formación del personal de apoyo**

En relación con el personal de apoyo, consideramos que, globalmente, y por los motivos que se justifican a continuación, el personal de apoyo disponible es suficiente y adecuado. En el centro Bertrand Russell se cuenta con un servicio de Secretaría por la mañana y por la tarde, mientras que en el Centro Universitario Cardenal Cisneros (CUCC) se cuenta con una amplia plantilla de personal de administración y servicios, personal contratado para los Servicios de Relaciones Internacionales e Información y Comunicación, con horas de dedicación de los responsables de Relaciones Internacionales y del Servicio de Orientación para garantizar un adecuado acompañamiento y tutorización de todos los estudiantes. En relación con el PAS, durante los últimos años se han realizado diferentes acciones formativas encaminadas a la mejora de competencias profesionales en diferentes ámbitos: herramientas tecnológicas, software administrativo específico, cursos de inglés, competencias de atención al cliente y mejora de las competencias personales para el trabajo en equipo. Además, el PAS participa de los diferentes órganos de gestión y equipos de trabajo, garantizando así una adecuada comunicación entre los responsables, que redundan en la información que recibe el estudiante.

**El Servicio de Orientación y Apoyo al Estudiante** tiene la finalidad de proporcionar atención y apoyo a los estudiantes y ofrecerles información, orientación y asesoramiento en diferentes campos relacionados con su proceso formativo, y con la estancia en la universidad. Pretende facilitar la adaptación y la permanencia de los estudiantes en el CUCC y contribuir a su rendimiento en los estudios y a su formación integral. Entre sus acciones destacan las siguientes:

- Acogida y orientación al estudiante de nuevo ingreso
- Información previa a la matrícula
- Asesoramiento sobre cuestiones que están incidiendo en su rendimiento académico o en otros aspectos de su adaptación personal, social y familiar.
- Ayuda y/o consejo para tomar las decisiones académicas que mejor se ajustan a sus proyectos e intereses personales, académicos o profesionales.
- Información, apoyo y seguimiento sobre aspectos relacionados con la mejora del aprendizaje (sobre técnicas de estudio, centros de documentación, metodologías de aprendizaje, planificación y organización en el estudio...).
- Orientación profesional y gestión de bolsa de empleo
- Información sobre becas

Para contribuir a la integración de los estudiantes en el mundo laboral, anualmente en el CUCC se realizan las **Jornadas de orientación formativa y laboral**, con el objetivo de proporcionar a los estudiantes información sobre salidas profesionales de su titulación, oposiciones, continuación de estudios universitarios, orientación hacia el autoempleo, etc.

Además, el Servicio de Orientación atiende a los estudiantes que solicitan información específica sobre el acceso al mundo laboral, sobre técnicas de búsqueda de empleo o sobre aspectos relacionados, como ayuda para determinar los propios intereses profesionales. Los estudiantes del CUCC pueden, también, acceder al Programa de Orientación Laboral y Profesional de la UAH.

La **Bolsa de Empleo del CUCC**, gestionada también por el Servicio de Orientación, ofrece un servicio de intermediación laboral que pretende poner en contacto a los titulados que demandan empleo, con centros e instituciones educativas que solicitan candidatos para puestos de trabajo.

Por todas las acciones indicadas, pensamos que el Servicio de Orientación del CUCC apoya adecuadamente el proceso de aprendizaje y facilita la incorporación al mercado laboral.



## **Recursos materiales**

### **Centro Bertrand Russell**

El centro Bertrand Russell, ubicado en el centro de Madrid, cuenta con despachos de terapia, sala de espera, salas de cursos, biblioteca y secretaría. También cuenta con personal administrativo y de asesoramiento informático y de redes sociales. En el centro se llevan a cabo sesiones clínicas de forma regular y se dispone de archivo de historias clínicas, garantizando la confidencialidad exigida, registro informatizado de casos y actividades asistenciales, instrumentos de evaluación clínica, test, cuestionarios de autoinformes, entrevistas clínicas, etc. y cuenta con una biblioteca con manuales de psicopatologías.

Debido a los bajos resultados que se obtuvo en anteriores encuestas que sondeaban la satisfacción de los estudiantes con estos recursos materiales, para el curso 2018-19 el Centro Bertrand Russell se planteó ampliar la zona de formación, con el alquiler de nuevas salas, así como mejorar el mobiliario, la red *wifi*, el sistema informático en general y la página web. Algunos de estos cambios se iniciaron, aunque no así la mejora de la red *wifi* ni el cambio de mobiliario. A pesar de ello, se siguen viendo resultados bajos en las encuestas de 2018-19 (ver apartado 4). Los recursos materiales fueron, además, objeto de evaluación negativa en el informe de seguimiento externo de diciembre de 2019. Este fue otro de los motivos que llevó a la decisión de finalizar la colaboración con el Centro Bertrand Russell (ver apartado 6, de Análisis de las recomendaciones de los informes).

### **Centro Universitario Cardenal Cisneros**

Con respecto al CUCC, se presenta a continuación una descripción de todos los recursos materiales, que consideramos suficientes y adecuados tanto para el tamaño de los grupos como para la adquisición de competencias asociadas a la titulación.

El edificio académico cuenta con todos los servicios, recursos, personal y materiales para un desarrollo de la docencia con total garantía. Es importante destacar que se han eliminado barreras arquitectónicas garantizando la movilidad en el Centro, ya que se cuentan con rampas de acceso, un ascensor, y un baño adaptado en la planta baja y otra en la planta superior. En el edificio CRAI-Biblioteca del CUCC también hay un ascensor que facilita el acceso a las diferentes plantas. Cabe destacar que tanto el Servicio de Orientación y Apoyo al estudiante del CUCC como la Unidad de Integración y Coordinación de Política de Discapacidad de la UAH trabajan para realizar las adaptaciones necesarias para la inclusión de los estudiantes con discapacidad en el centro.

Medios materiales y servicios del CUCC:

Los espacios docentes y los equipamientos comunes del CUCC son los siguientes:

- Aulas:
  - o 19 aulas con capacidad para 50 estudiantes
  - o 6 aulas con capacidad para 60 estudiantes
  - o 4 aulas con capacidad para 40 estudiantes
  - o 9 con capacidad para 30 estudiantes
  - o 6 con capacidad para 15 estudiantes
- Algunas de estas aulas tienen la posibilidad de unirse para disponer de aulas o espacios más amplios:
  - o 2 espacios para 90 personas
  - o 2 espacios para 70 personas
  - o 1 espacio para 100 personas susceptible de ampliarse hasta 150 personas

Además, desde marzo de 2019, se cuenta con 11 aulas nuevas, cuatro de ellas con capacidad de 50 personas, y 2 de ellas con capacidad de 25 personas.

Seminarios y espacios de reuniones: 4 seminarios con capacidad para 10 personas cada uno.

- Laboratorio de Psicología.
- Sala de relajación
- Amplia sala multifunción
- Laboratorio de ciencias naturales con capacidad para 36 puestos completamente dotado para la actividad docente.
- Aula de Música y Psicomotricidad con capacidad para 60 puestos.
- Aula de Expresión Plástica con capacidad para 60 puestos.
- Aula Magna
- Salón de Actos completamente equipado para su uso como aula magna y con capacidad para 200 personas.
- Gimnasio
- Biblioteca (sus características se describen más adelante)
- Campos deportivos
- Delegación de estudiantes
- Servicio de Informática
- Servicio de Orientación y Apoyo al Estudiante
- Servicio de Relaciones Internacionales
- Servicio de Información y Comunicación
- Departamento de Pastoral

- Administración
- Secretaría
- Recepción
- Reprografía
- Comedor de estudiantes

Todas las aulas están dotadas de pizarra digital, proyectores para ordenador y conexión *wireless*. Existen tres carritos con 24 portátiles cada uno que los profesores pueden reservar para llevar a clase y prestar a los estudiantes. Los espacios destinados al trabajo y al estudio de los estudiantes, así como el equipamiento necesario para el desarrollo de estas tareas, se adecuan al número de estudiantes y a las actividades programadas en el desarrollo del programa formativo.

El CUCC cuenta además con una Biblioteca que desarrolla su servicio como centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión del Centro Universitario en su conjunto. El edificio (CRAI) que la alberga fue inaugurado a finales de 2012, e integra la colección documental de la Biblioteca y diferentes espacios para el trabajo colectivo y el estudio individual. Dicho edificio cuenta con una superficie de 3.000 m<sup>2</sup> distribuidos en cinco plantas. Dispone de 18 salas de trabajo en grupo con distintas capacidades cada una (actualmente abarcan desde las 4 hasta las 40 personas, con una capacidad total de 180 personas y con posibilidad de aumentar estos números hasta prácticamente duplicarlos). Están dotadas de avanzados medios tecnológicos como por ejemplo con pizarras digitales o puestos multiconferencia, siempre con el objetivo de facilitar el uso, la práctica y el dominio de esta herramienta educativa por parte de los estudiantes.

En cuanto a los puestos de lectura individual, se dispone actualmente de 200 puestos (con capacidad de ampliación), y están ubicados en distintos espacios y con distinta tipología, bien en mesas individuales o colectivas, en zonas específicas de estudio o junto a las estanterías con acceso directo a los libros. Existen 50 puestos para uso informático (conectados todos ellos a una impresora en red a color, que facilita la impresión de los documentos que necesitan), así como dotación de equipos portátiles para préstamo a los usuarios de la Biblioteca del Centro Universitario. Además, todos los puestos de lectura o trabajo del CRAI están dotados con conexión a red eléctrica y red wifi y/o red informática por cable. Las instalaciones del CRAI se completan con una sala multifuncional para exposiciones, presentaciones y proyecciones, así como una zona de descanso. Los estudiantes pueden hacer uso del edificio y sus servicios en horarios de mañana y tarde, y dos sábados al mes en horario de mañana.

Hay una adecuación directa y un gran ajuste entre los fondos de la Biblioteca y las necesidades del programa formativo. El fondo bibliográfico de la Biblioteca del Centro Universitario Cardenal Cisneros está formado por más de 30.000 volúmenes y 140 revistas especializadas, así como más de 1.000 documentos en formatos audiovisuales y electrónicos. Desde el punto de vista de la formación de la colección documental, la Biblioteca está concebida como un elemento de soporte de la acción docente y los profesores son los que van determinando en gran parte la renovación de sus fondos a través de las desideratas y las peticiones a la Biblioteca para nuevas adquisiciones y suscripciones. Por eso, existe ya una nutrida representación de revistas que los estudiantes consultan habitualmente a exigencia de los profesores, para la realización de trabajos de investigación. Además, tanto profesores como estudiantes pueden acceder a un número mucho mayor de recursos electrónicos a través de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá, que les proporciona el acceso a ellos a través de un software de conexión telemática. Asimismo, mediante el sistema de mensajería interno existente entre la Biblioteca de la Universidad de Alcalá y la Biblioteca del CUCC, pueden recibir en préstamo y devolver, en esta última, ejemplares de cualquiera de las sucursales de la primera. Los profesores pueden acceder también a los recursos de información que todas las bibliotecas universitarias de la Comunidad de Madrid ponen a disposición del profesorado universitario de esta Comunidad a través del consorcio Madroño, pudiendo tomar en préstamo, si lo necesitan, los documentos disponibles para ello de cualquiera de las Bibliotecas universitarias de la Comunidad de Madrid pertenecientes a este consorcio.

Cabe destacar además el material de tipo psicométrico y proyectivo, que se encuentra en la sección de Docimoteca del nuevo CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación) de la Biblioteca. Esta docimoteca es la sección de la Biblioteca en la que se reúne, organiza, conserva y difunde dentro de las normas de acceso existentes, el material psicotécnico y de evaluación psicológica y psicopedagógica disponible en el CUCC (test, escalas, baterías, inventarios, cuestionarios de inteligencia, personalidad, dificultades y trastornos, pruebas educativas, de lenguaje, de razonamiento, cognitivas y neuropsicológicas etc.). Los fondos (más de 190 ejemplares) de la Docimoteca se encuentran en acceso restringido, y se rige según las normas del [Código Deontológico del Psicólogo](http://www.cop.es/pdf/Codigo-Deontologico-Consejo-Adaptacion-Ley-Omnibus.pdf): <http://www.cop.es/pdf/Codigo-Deontologico-Consejo-Adaptacion-Ley-Omnibus.pdf> y por las [Directrices internacionales para el uso de los tests](http://www.cop.es/index.php?page=directrices-internacionales) <http://www.cop.es/index.php?page=directrices-internacionales>

Por todo ello, consideramos que los espacios y recursos materiales destinados al trabajo y al estudio de los estudiantes, así como el equipamiento necesario para el desarrollo de estas tareas, se adecuan al número de estudiantes y a las actividades programadas en el desarrollo del programa formativo, especialmente en el caso del CUCC, y, como hemos mencionado, estamos también trabajando para mejorar las instalaciones de Bertrand Russell.

#### **Infraestructuras tecnológicas**

A pesar de que el Máster es totalmente presencial, está a disposición de todos los profesores y estudiantes la plataforma de la comunidad virtual del CUCC, como herramienta y apoyo para el desarrollo de las asignaturas. La trayectoria y experiencia nos ha permitido, en la actualidad, disponer de una plataforma educativa propia, realizada por nuestros expertos y construida a partir del trabajo conjunto entre profesores y desarrolladores informáticos. Esta plataforma permite:

- Al estudiante:
  - Tener un acceso rápido y eficaz a los materiales de las distintas asignaturas
  - Participar en foros con otros estudiantes
  - Acceder a las calificaciones, rúbricas y *feedback* cualitativo de sus actividades
  - Acceder a un almacén de documentos y vídeos
- Al profesor:
  - Subir rápida y eficazmente los materiales de las distintas asignaturas (hay opciones de subir documentación, vídeos, y materiales de diversa índole)
  - Gestionar cómoda y eficazmente la evaluación: generar rúbricas digitales, calificar a grupos de estudiantes, anotar *feedback*, configurar distintas opciones de evaluación y calificación, etc.
  - Generar cuestionarios de autoevaluación para que los estudiantes puedan evaluar su progreso
  - Utilizar el sistema de correo interno para comunicarse con los estudiantes

#### **Valoración**

A       B       C       D

#### **4. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN**

Los resultados del programa formativo son adecuados para el desarrollo del plan de estudios y coherentes con las previsiones realizadas

Aspectos a analizar:

- La evolución de los principales datos e indicadores del título: tasa de rendimiento, abandono, graduación, resultados de asignaturas, etc.
- La satisfacción de los grupos de interés
- Indicadores de inserción laboral

#### **Datos y evidencias:**

TBL\_RAS: Resultados de asignaturas

TBL\_TAS: Resultados-Tasas

TBL\_ES: Encuestas de satisfacción

Otras propias del título

#### **Análisis**

##### **Tasa de rendimiento (TBL\_TAS)**

Como aparece en las tablas de indicadores de resultados proporcionadas por la UTC de la UAH, podemos concluir que los indicadores se ajustan a las previsiones realizadas en la Memoria de verificación del Máster. La tasa de rendimiento de las asignaturas en el curso 2017-18 fue de un 98,2%, y de 95,9% en 2018-19, cifra que consideramos adecuada para alcanzar los objetivos del título. A su vez, la tasa de evaluación del título es de 98,3% y la tasa de éxito es de un 97,6% en 2018-19. La tasa de eficiencia prevista en la memoria de verificación se consideraba que superaría el 85%. En los datos obtenidos puede verse que son superados, ya que en el curso 2018-19 es del 100%.

En cuanto al perfil de ingreso, era esperable que la tasa de rendimiento fuese alta en función de dicho perfil, puesto que éste es de un corte muy específico: la admisión al Máster (en virtud de la Orden ECD 1070/2013) implica la previa superación del Grado en Psicología junto a la certificación de haber cursado, al menos, 90 créditos ECTS de carácter específicamente sanitario. En nuestro caso, ninguno de los estudiantes matriculados en 2018-19 tuvieron que cursar complementos formativos, puesto que ya los tenían cursados previamente, durante el Grado.

#### **Tasas de abandono y graduación** (TBL\_TAS)

No disponemos aún de datos sobre tasas de abandono y graduación, dada la reciente implantación del título. No obstante, en el curso 2018-19, finalizaron sus estudios de Máster (superando con éxito su asignatura de TFM) 31 de los 32 estudiantes, y ese último lo hizo en diciembre de 2019.

#### **Resultados de las asignaturas** (TBL\_RAS)

Respecto a los resultados de las asignaturas, el rendimiento académico tanto en el primer curso de implantación del Máster (2017-18), como en el segundo curso (2018-19) fue satisfactorio y los resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios indican que no existen problemas de baja tasa de rendimiento en ninguna asignatura. El análisis de los datos de los indicadores de rendimiento académico por asignatura nos lleva a concluir que no hay ninguna asignatura problemática, en el sentido de que alguna tenga un índice bajo de estudiantes presentados sobre matriculados o un índice bajo de aprobados sobre presentados (tablas TBL\_RAS\_M169\_2018 y TBL\_RAS\_M169\_2018). El análisis de estos datos del rendimiento en el Máster nos lleva a pensar que la secuenciación y monitorización de las materias y asignaturas por parte del profesorado parece ser correcta. Es posible que las altas tasas de rendimiento académico puedan deberse a varios factores como la evaluación continua y la metodología docente empleada, o la motivación de los estudiantes por la titulación.

En el curso 2018-19, la asignatura *Evaluación, Diagnóstico e Intervención en Psicología Clínica en Adultos y Tercera Edad (I)* fue la que obtuvo un menor número de aprobados en primera matrícula (91,5%), posiblemente por la mayor carga de créditos de la asignatura (12 ECTS). Por el contrario, en el curso 2018-19, destaca el número de sobresalientes obtenidos en las asignaturas *Fundamentos científicos y profesionales de la psicología sanitaria* y en *Evaluación, diagnóstico e intervención en Psicología de la Salud*. En cualquier caso, parece que estas calificaciones, globalmente, apuntan a una probable consecución de los resultados de aprendizaje esperados en la Memoria de verificación, y, en última instancia, a la consecución del perfil de egreso previsto. En las Memorias de prácticas ya se analiza, por parte de los estudiantes, la consecución de las competencias, y ello sin tener en cuenta aún las desarrolladas mediante el TFM.

#### **Satisfacción de los grupos de interés** (ES\_EST\_M169\_2019, ES\_PDI\_M169\_2019, TBL\_ES\_M169\_2019, TBL\_EAD)

Para valorar la satisfacción de los grupos de interés, se utiliza dos fuentes de datos:

- las encuestas elaboradas por la Unidad Técnica de Calidad de la UAH, que son sobre 10 puntos, y que evalúan a estudiantes y a PDI (evidencias ES\_EST\_M169\_2019, ES\_PDI\_M169\_2019, y TBL\_ES\_M169\_2019)
- las encuestas elaboradas por la Unidad de Calidad del CUCC, que son sobre 5 puntos, dirigidas únicamente a los estudiantes (evidencia TBL\_EAD)

Los resultados son los siguientes.

- **Satisfacción con el plan de estudios y la organización de la enseñanza**

(ítem 1 de la encuesta de la UAH a estudiantes, e ítems 1, 2 y 3 de la encuesta de la UAH a PDI)

La valoración de este ítem por parte del **alumnado** muestra un amplio margen de mejora (puntuación 5,95). El resto de los Másteres de la UAH puntúa una media de 6,38 y el resto de las titulaciones de la UAH, 5,62, por lo que se considera necesario trabajar para mejorar estos aspectos

En la evaluación de la satisfacción de los estudiantes con la titulación (encuestas docentes del CUCC) se les pregunta por aspectos como la distribución de horarios, el tamaño de los grupos, el volumen de trabajo exigido, la coordinación de curso y de la titulación, etc. En general, estas cuestiones son valoradas positivamente, oscilando en torno a una puntuación de 4 sobre 5, si bien se aprecia una diferencia entre las valoraciones de los estudiantes del centro Bertrand Russell, por debajo del 4, y las de los estudiantes del CUCC, por encima.

También el **profesorado** se muestra, en general, satisfecho con la organización de la enseñanza, tal y como demuestra la valoración que realizan de los 3 primeros ítems: coherencia de la planificación de las enseñanzas; organización de la enseñanza (distribución, organización temporal, carga de trabajo), mecanismos de coordinación, y mecanismos de coordinación del curso y la titulación. En todos ellos, la puntuación supera el 9 sobre 10.

- **Satisfacción con los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas por los estudiantes**

(ítem 2 de la encuesta de la UAH a estudiantes, e ítem 4 de la encuesta de la UAH a PDI)

En general, podemos decir que los **estudiantes** como el **profesorado** se muestran satisfechos con las competencias y conocimientos adquiridos en el Máster. La satisfacción de los estudiantes con los conocimientos adquiridos y competencias desarrolladas (ítem 2 de Satisfacción estudiantes, Satisfacción con la titulación) es satisfactoria (7,70 sobre 10). En la evaluación de la satisfacción del PDI se analiza, entre otras cosas, la satisfacción

del profesorado con el nivel de adquisición por parte del alumnado de las competencias previstas, siendo también alta (media = 9), y superior al de otros Másteres de la UAH.

- Satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje  
(ítem 3 de la encuesta de la UAH a estudiantes, y varios ítems de la encuesta del CUCC, referidos a la asignatura y al profesor)

A través de las encuestas docentes del CUCC se evalúan bastantes aspectos del proceso de enseñanza aprendizaje como: la metodología utilizada en las asignaturas, los criterios de evaluación, las actividades prácticas, los materiales complementarios, la carga de trabajo de la asignatura, la contribución de las clases al aprendizaje, la orientación y seguimiento proporcionado por el profesor, la disponibilidad hacia los estudiantes, etc. En general, los estudiantes se muestran relativamente satisfechos con todos estos aspectos, si bien se observa una ligera diferencia entre los estudiantes del grupo de Mañana (Bertrand Russell, puntuaciones alrededor de 3,5) y los del grupo de Tarde (CUCC, puntuaciones oscilando en torno a 4).

- Satisfacción con las prácticas externas  
(carpeta Satisfacción Prácticas Externas, se ha subido al Aula Virtual la encuesta de Prácticum II que no estaba)  
Respecto a la satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas, se han evaluado diferentes aspectos, en concreto el procedimiento, el seguimiento y tutorías, el centro de prácticas, la contribución al aprendizaje y la valoración global.

En Prácticum II (primer cuatrimestre) la participación fue muy baja (sólo 2 estudiantes), por lo que no consideramos que sean datos muy informativos.

En Prácticum I (segundo cuatrimestre), se gestionó la cumplimentación de las encuestas por parte de los estudiantes durante la última tutoría académica presencial, aumentando así la participación a 29 estudiantes. Aunque se indica que hay 94 estudiantes de la titulación en prácticas, y por tanto el porcentaje de participación es sólo del 30,9%, en realidad sólo había 58 estudiantes en prácticas en el momento de cumplimentación de esa encuesta, puesto que los restantes estudiantes ya habían cursado la otra asignatura de Prácticum (II) en el primer cuatrimestre. Los datos de esta encuesta de Prácticum I muestran un grado muy bajo de satisfacción con las prácticas externas; es un poco más bajo que otras titulaciones de la rama de Ciencias de la Salud, y mucho más bajo en comparación con el conjunto de Másteres de la UAH. El motivo de esto puede ser la baja tasa de coterapias en las que los estudiantes han podido participar (aspecto ya mencionado en el apartado 2) y el tipo de actividades realizadas dentro del marco diseñado por el Centro Bertrand Russell. Todo ello se revisa en el Plan de Mejoras (apartado 8).

- Satisfacción con la movilidad  
En este Máster no hay datos, por no haber habido estudiantes en los programas de movilidad.
- Satisfacción con recursos e infraestructuras

(ítems 5 y 6 de la encuesta de la UAH a estudiantes e ítems 1 y 2 de la encuesta del CUCC [apartado "Observaciones Generales"], e ítem 4 de la encuesta de la UAH al PDI)

Las encuestas docentes administradas a los **estudiantes** arrojaron un resultado mucho más bajo que en el resto de las titulaciones de Máster de la UAH, en:

- instalaciones y espacios (ítem 5): 3,97 sobre 10, frente a 5,79 sobre 10 en el resto de los Másteres.
- recursos informáticos, tecnológicos y web (ítem 6): 5,06 sobre 10, frente a 6,14 en el resto de los Másteres.

Por otra parte, el **PDI** se muestra satisfecho con las instalaciones e infraestructuras, con el número medio de estudiantes por clase, y con los recursos tecnológicos y web. Todas estas puntuaciones han supuesto una importante mejora respecto de las valoraciones del PDI en el curso 2017-18, durante el cual sólo hubo un grupo en el Centro Bertrand Russell y se utilizó su página web como plataforma para acceder a los contenidos de las asignaturas. En 2018-19 se usó también el CUCC como sede de impartición, y además se comenzó a utilizar la Comunidad Virtual del CUCC.

#### Indicadores de inserción laboral (TBL\_TAS)

No podemos analizar indicadores de inserción laboral, dada la reciente implantación del título.

Para todas sus titulaciones (y por tanto, también para este Máster en los plazos pertinentes) el CUCC y la UAH tratan de facilitar la inserción laboral de sus estudiantes egresados. Para ello, el Servicio de Orientación del CUCC atiende, durante todo el curso, todas las dudas de los estudiantes sobre su futuro acceso al mundo laboral. Además, para favorecer su futuro profesional, anualmente realiza las Jornadas de orientación formativa y laboral con el objetivo de proporcionarles toda la información sobre salidas profesionales, oposiciones, autoempleo, técnicas de búsqueda de

empleo, continuación de estudios universitarios, etc. Por otra parte, los estudiantes del CUCC también pueden acceder al Programa de orientación laboral y profesional de la UAH. Además, el Servicio de Orientación al Estudiante de la UAH organiza anualmente el Foro de Empleo y Orientación Profesional "Alcajob", en el que también pueden inscribirse los estudiantes del CUCC, para facilitar y mejorar el proceso de inserción laboral de los titulados universitarios.

El CUCC dispone, además, de una Bolsa de Empleo que ofrece un servicio de intermediación laboral, cuyo objetivo es poner en contacto a los egresados que demandan empleo con centros e instituciones educativas que solicitan candidatos para puestos de trabajo.

<http://www.cardenalcisneros.es/es/articulo/acciones-orientaci%C3%B3n-acad%C3%A9mica-psicopedag%C3%B3gica-y-profesional#.VYPaONksXng>

Respecto a la evaluación de la inserción laboral, el Servicio de Orientación Profesional de la UAH realiza una encuesta censal dirigida a los egresados que finalizaron sus estudios 1 y 3 años antes del año de referencia. La recogida de la información es telemática a través de la herramienta UXXI Encuestas UAH que permite a los titulados cumplimentar el cuestionario online.

### Valoración

A       B       C       D

## 5. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD (SGC)

La institución dispone de un Sistema de Garantía de Calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la mejora continua del título.

Aspectos a analizar:

- Existe una Comisión de Calidad del título o del centro y funciona adecuadamente
- Se analiza la información disponible del título para la toma de decisiones
- Se dispone de procedimientos que garantizan la recogida de información y ésta se utiliza para mejorar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje
- Gestión de las quejas y sugerencias
- Para títulos interuniversitarios, mecanismos de coordinación

### Datos y evidencias:

SI\_IF: Informes de Seguimiento interno

PM: Planes de mejora

Otras propias del título

### Análisis

#### **Existencia de una Comisión de Calidad del título o del Centro**

El órgano responsable del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) del Centro Universitario Cardenal Cisneros es la Comisión de Calidad, en la que están representados todos los colectivos de la comunidad educativa, tal como se indica en la memoria verificada del Máster. Su composición, funciones, normas de funcionamiento y actas de las reuniones mantenidas hasta este momento figuran en la página web del CUCC:

<https://www.cardenalcisneros.es/es/centro-universitario/calidad/comision-calidad>

#### **Análisis de la información para la toma de decisiones**

Consideramos que el sistema de toma de decisiones adoptado por la Comisión de Calidad es adecuado y contribuye a la mejora de la calidad del título, sobre todo lo relacionado con los objetivos operativos de calidad y con la implementación de acciones de mejora.

Además, el CUCC dispone de la Unidad de Calidad, que, en colaboración con la Unidad Técnica de Calidad de la UAH, es la encargada de realizar y/o coordinar la evaluación de la opinión y satisfacción de los grupos de interés, así como de recoger la información necesaria sobre la calidad del título (resultados de aprendizaje, actividad docente, sugerencias, quejas y reclamaciones, etc.).

#### **Procedimiento de recogida de información para la mejora de la calidad**

El SGC incluye procesos y procedimientos para la recogida de información, análisis y propuestas de mejora del título (pueden encontrarse en <https://www.cardenalcisneros.es/es/centro-universitario/calidad/sistema-garantia-calidad>) Tanto el Manual del SGC como los procesos y las instrucciones de trabajo han sido revisados y actualizados varias veces, la última en el curso 2018-19.

El SGC implica la elaboración anual de un **informe de seguimiento interno** del título, acompañado de un **plan de mejoras**. Dichos informes y planes de mejora son coordinados por la Comisión de Calidad y elaborados por el responsable del título y posteriormente aprobados en Junta de Centro y presentados a la UAH a través de su Unidad Técnica de Calidad (UTC), para lo cual es necesario recoger anualmente los datos e indicadores pertinentes, analizarlos y proponer acciones de mejora.

Para ello, la dirección del MPGS, junto con la Unidad de Calidad del CUCC, ha coordinado y/o realizado en colaboración con la UTC de la UAH, las siguientes evaluaciones o recogida de información:

- evaluación de la calidad docente, a través de la evaluación de la satisfacción de los estudiantes con la docencia (encuestas docentes) y de la autoevaluación del profesorado
- evaluación de la satisfacción de los estudiantes con el Prácticum I y el Prácticum II
- evaluación de la satisfacción de los estudiantes con la titulación
- evaluación de la satisfacción del PDI con la titulación
- evaluación de la satisfacción de los estudiantes con el TFM
- análisis y tramitación de las sugerencias, quejas y reclamaciones (buzón de la web)

Por su parte, también anualmente la UTC de la UAH pone a disposición a través de su intranet los datos e indicadores relativos a los resultados de aprendizaje, indicadores de rendimiento y otros datos necesarios para analizar la gestión del título.

A partir del análisis de los datos e indicadores, anualmente la Comisión de Calidad determina fortalezas y debilidades y propone **acciones de mejora** para paliarlas. A final de curso, la Comisión realiza un seguimiento de la implementación de las acciones de mejora.

Los informes de seguimiento interno y externo del MPGS con los resultados de la evaluación de la calidad se encuentran disponibles para todos los miembros de la comunidad educativa, incluidos los estudiantes, en la página web del CUCC, en la pestaña de Calidad, dentro de la sección del Máster:

<https://www.cardenalcisneros.es/es/master-universitario-psicologia-general-sanitaria#tab-7>

Cada año se elabora un Plan de Mejoras fruto del análisis de las fortalezas y debilidades incluidas en el informe de seguimiento interno. En el caso del Máster en Psicología General Sanitaria, al implantarse en el curso 17-18, se ha sustituido el informe de seguimiento interno por el informe de seguimiento externo de la Fundación Madrid+d. Sin embargo, a partir de la experiencia del primer año de implantación del título, a principios del curso 18-19 se establecieron unos objetivos operativos de calidad y unas acciones de mejora y se presentaron en la primera reunión de ese curso de la Comisión de Calidad para su aprobación. En las acciones de mejora figura, además del código, el responsable, la fecha de inicio y el indicador que evidencia su cumplimiento. A final de curso, en la última reunión anual de la comisión de calidad, se hizo seguimiento y se dio cuenta del estado de consecución de los objetivos planteados a principio de curso y de las acciones de mejora. Ambos figuran en:

<https://www.cardenalcisneros.es/es/centro-universitario/calidad/objetivos-calidad-mejoras-implantadas>

#### **Gestión de quejas y sugerencias**

Respecto a las quejas y sugerencias, el SGIC incluye el proceso "PA-06 Gestión de Quejas y Sugerencias" y la Instrucción de trabajo correspondiente "IT-09 Gestión de Quejas y Sugerencias". En ellos se especifica la forma de presentación y el sistema establecido para la recogida, análisis y gestión de las reclamaciones y sugerencias emitidas por estudiantes, profesores o personal de administración y servicios. A su vez, todos los estudiantes del CUCC pueden hacer uso del proceso de gestión de quejas sugerencias y reclamaciones de la UAH, al ser estudiantes de pleno derecho de esta universidad. <https://www.cardenalcisneros.es/es/centro-universitario/calidad/gestion-quejas-sugerencias>

#### **Valoración**

A

B

C

D

## 6. ANÁLISIS DE LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, MODIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

Revisar los informes de verificación/modificación, seguimiento y acreditación y analizar qué se ha hecho en relación con las recomendaciones que aparezcan en ellos.

### Datos y evidencias:

VE\_IF: Informe final de verificación

MO\_IF: Informe final de modificación (si procede)

SO\_IF: Informe final de seguimiento ordinario (si procede)

SE\_IF: Informe final de seguimiento especial (si procede)

RA\_IF: Informe final de renovación de la acreditación (si procede)

### Análisis

Únicamente se ha realizado un Informe de Seguimiento Externo. Las recomendaciones derivadas de este seguimiento externo y las decisiones adoptadas se exponen la continuación.

El Máster Oficial en Psicología General Sanitaria, en su inicio, surge como una colaboración entre el Centro Universitario Cardenal Cisneros (CUCC) y el Centro de Psicología Bertrand Russell (CBR). En el Informe final de seguimiento de la Fundación Madri+d, de fecha 13 de diciembre de 2019, se aporta una serie de recomendaciones que hacen referencia directa a aspectos relacionados con esta colaboración. Estas recomendaciones son las siguientes:

- Revisar la sede del Centro Bertrand Russell (CBR) como centro docente:
  - En la **Dimensión 1**, la **Directriz 1** recomienda justificar esta sede para docencia teórica (*apartado valorado con C*).
  - En la **Dimensión 2**, la **Directriz 4** hace referencia al insuficiente personal de apoyo específico para el Máster en el CBR, aludiendo a la distancia entre los dos centros, lo cual dificulta la compartición de estos recursos (*apartado valorado con C*).
  - En la **Dimensión 2**, la **Directriz 5** manifiesta diferencias en el acceso a los recursos entre el grupo con docencia en el CBR y el grupo del CUCC). Considera que este punto debería ser de importante seguimiento en el futuro y en la renovación de la acreditación (*apartado valorado con C*).
- Establecer mecanismos de coordinación docente sólidos y claramente definidos (**Dimensión 1, Directriz 2**, *apartado valorado con C*).
- Revisar el personal académico (**Dimensión 2, Directriz 3**): se considera que no se logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar en relación con el personal académico y que será necesario implementar modificaciones (*apartado valorado con D*). Se destaca la necesidad de contar con profesores con experiencia docente avalada y presentar una plantilla de profesorado elaborada con rigor.

Para dar cumplimiento a estas recomendaciones, presentadas en el Informe Final de Seguimiento, el Centro Universitario Cardenal Cisneros ha decidido renunciar a la colaboración con el Centro de Psicología Bertrand Russell. Se está tramitando, actualmente (abril de 2020), una modificación de la memoria en los apartados en los que estaba recogida esta colaboración. Consideramos que, de este modo, lograremos dar respuesta a las recomendaciones, de la siguiente manera:

- El CUCC será la única sede de impartición de clases, centro cuyos recursos materiales e infraestructuras han sido sistemáticamente mejor valorados que los del centro Bertrand Russell.
- El personal de apoyo será el propio del CUCC, y se superará de este modo la limitación de tener que compartir recursos entre centros separados físicamente.
- Al tener una sola figura de dirección que coordinará al conjunto del profesorado, y al contar con profesorado interno del CUCC, consideramos que se solventará en gran medida las dificultades de coordinación. Además, se están estableciendo mecanismos claros de coordinación ya desde el inicio de la colaboración con los profesores del próximo curso 2020-21.
- En la nueva propuesta de profesorado incluida en la solicitud de modificación de la memoria, 16 de los 17 profesores son Doctores (94%) y todos ellos (100%) tienen al menos un nivel MECES-3 de formación, concretamente en el ámbito clínico. Además, la mitad de los profesores es profesorado interno del CUCC, lo que, unido al hecho de contar con una única figura de dirección también perteneciente al CUCC, facilitará el control y gestión del profesorado, horas de docencia, posibles incidencias, etc.



También se hacen, en el informe de seguimiento externo, otras recomendaciones:

- **Dimensión 1, Directriz 2:** solicita presentar información acerca de la coordinación, gestión y control de las prácticas desde la Universidad. Actualmente se cuenta con una Comisión de Prácticas que se está encargando de diseñar toda la documentación necesaria para gestionar adecuadamente el Prácticum (ver apartado 8, Plan de Mejoras).
- **Dimensión 1, Directriz 2:** también solicita información sobre un SGC propio del título. En el CUCC, el SGC del centro vela por la calidad de todas sus titulaciones, incluido este Máster. Además, la Comisión Académica reúne cuatrimestralmente a representantes de profesores y estudiantes con la dirección del Máster, constituyendo así una entidad equivalente a una Comisión de Calidad del Máster.
- **Dimensión 3, Directrices 6 y 7:** recomiendan mejorar la presentación de los datos para establecer diferencias entre el grado de satisfacción con la titulación y los mecanismos de evaluación docente del profesorado, así como aplicar un único estándar de cuestionarios que facilite su análisis y la subsecuente toma de decisiones. Se revisará todo ello.

## 7. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA TITULACIÓN

Señalar las principales fortalezas y debilidades de la titulación, basadas en el análisis anterior.

Las valoraciones A siempre se corresponderán con fortalezas y la D con debilidades. La valoración C implica que hay ciertas áreas de mejora y por lo tanto alguna debilidad. En las valoraciones B se cumple todo lo necesario, pero es posible que haya algún aspecto destacable como fortaleza o alguna mejora posible.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>La información pública del MPGS es suficiente, accesible y coherente.</p> <p>El plan de estudios cumple con lo estipulado en la memoria verificada.</p> <p>Las actividades formativas (<i>role-playing, feedback</i> en el aula, estudio de casos...) son variadas y permiten la adquisición de las competencias de las diferentes asignaturas, fomentando un papel activo del estudiante en el aprendizaje.</p> <p>La organización de las prácticas presenta una diversidad de actividades de carácter profesionalizante.</p> <p>El perfil profesional y académico de los profesores que conforman el Máster, en consonancia con lo acreditado en la memoria, enriquece la formación y contribuye a su carácter profesionalizante.</p> <p>El uso de la Comunidad Virtual del CUCC apoya y facilita el proceso de enseñanza-aprendizaje.</p> <p>Alta tasa de rendimiento.</p> <p>En términos generales, alta satisfacción del alumnado y del profesorado con la docencia.</p>	<p>A partir del informe de seguimiento, debilidades en relación con el Centro de Psicología Bertrand Russell, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lugar de impartición de clases</li> <li>- coordinación horizontal y vertical</li> <li>- falta de evidencia de experiencia docente avalada de un grupo de profesores</li> </ul> <p>En la asignatura de Prácticum, bajo porcentaje de actividad de coterapia en comparación con el resto de las actividades.</p>

Denominación del Título	MÁSTER EN PSICOLOGÍA GENERAL SANITARIA	Seguimiento del curso
-------------------------	--	-----------------------

### PLAN DE MEJORAS

Para poder hacer un correcto seguimiento se deberán incluir tanto las acciones de mejora nuevas, como las del plan de mejora anterior e indicar su estado de cumplimiento.

#### Acciones de mejora nuevas:

CÓDIGO (número-año)	MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	INDICADOR (que evidencia su cumplimiento)	ESTADO (Sin iniciar-En proceso-Finalizada)
01-19	Revisión de la plantilla docente para dar respuesta a lo requerido en el informe de seguimiento externo.	Directora del Máster	Febrero 2020	Plantilla actualizada con descripción de perfiles	En proceso
02-19	Favorecer la participación del alumnado en las encuestas de satisfacción utilizando sesiones presenciales para realizar la evaluación.	Directora del Máster	Mayo 2020	Índice de participación	Sin iniciar
03-19	Actualización de la guía del profesor y seguimiento de la actividad docente (apoyo para el uso de la plataforma, coordinación de actividades formativas, etc.).	Directora del Máster	Marzo 2020	Guía del profesor Actas de reuniones con profesores	Conseguido
04-19	Diseño del Plan de Prácticas para las futuras ediciones.  - <b>Comisión de Coordinación.</b> Compuesta por las directoras del Máster y responsables de Prácticas, cuyas funciones, entre otras, son la planificación académica, organización de calendarios y horarios,	Directora del Máster	Febrero 2020	Actas de reunión de la Comisión Guía del tutor académico Guía del tutor profesional	En proceso

	seguimiento de la evolución del título y de la planificación, etc., lo que determina una coordinación muy frecuente a través de reuniones presenciales, correo electrónico y conversaciones telefónicas.			Guía docente Prácticum I y II  Documento de invitación a jornada formativa  Documento de procedimiento de asignación de plazas	
--	--	--	--	--	--

**Acciones de mejora del Plan de mejora anterior:**

01-18	Revisión del plan de prácticas curriculares, aumentando la oferta de centros y valorando cambios en las actividades curriculares.	Directora académica del Máster	Diciembre 2018	Convenios con nuevos centros de prácticas. Encuestas de satisfacción de estudiantes.	No iniciado
02-18	Mejora del proceso de seguimiento de los estudiantes durante el prácticum, aumentando el contacto con los tutores externos.	Directora académica del Máster	Enero 2019	Encuestas de satisfacción de tutores externos.	En desarrollo
03-18	Revisión del calendario y material de trabajo del TFM	Directora académica del Máster	Octubre 2018	Calendario de TFM. Documento de consentimiento informado. Documento de política de uso de tests y otras pruebas de evaluación. Documento de política de participación de estudiantes en estudios empíricos.	Conseguido
04-18	Mejora del proceso de información y orientación inicial a los estudiantes de nuevo ingreso.	Directora académica del Máster	Septiembre 2018	Documento "Guía para el estudiante" Correos enviados a los estudiantes durante el proceso de admisión y matrícula, antes del inicio de las clases y durante el cuatrimestre	Conseguido



Universidad  
de Alcalá

VICERRECTORADO DE GESTIÓN DE  
LA CALIDAD

				Sesión de presentación del Máster previa al inicio de las clases	
05-18	Mejora de los procesos de coordinación interna	Directora académica del Máster	Septiembre 2018	Documentos de trabajo Actas de reuniones Calendarios aprobados	En desarrollo