



VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
4314485	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PSICOLOGÍA GENERAL SANITARIA

Universidad/es participantes	Centro
UCM	CENTRO DE ENSEÑANZA SUPERIOR CARDENAL CISNEROS

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
90	Si	2015-16	X	-

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

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: <https://www.universidadcisneros.es/posgrados/psicologia-sanitaria/>

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.

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del Título.

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
María Dolores	Hernández Díaz-Ambrona	Secretaria General
Juan	Hermoso Durán	Coordinador de la División de Psicología
Bárbara	Horrillo Álvarez	Coordinadora del Máster
Miguel Ángel	González Felipe	Representante del PDI
Clara	Gallego Ortega	Representante de alumnos
Eva	Castells Rodríguez	Representante del PAS
José Ángel	Rivero	Representante del Departamento de Relaciones Institucionales
Patricia	Represa Polo	Agente externo

Con acuerdo a lo establecido en la Memoria Verifica en cuanto a la composición de la Comisión, integran la misma la Secretaria General del Centro, el Jefe o Coordinador de la División de Psicología, el profesor de mayor rango y antigüedad de la titulación, un miembro del personal de Administración y Servicios, elegido por votación por dicho sector, un representante del Departamento de Relaciones Institucionales del centro y un representante de los alumnos.

En cuanto a las competencias de la Comisión de Calidad son las siguientes:

- Gestionar y coordinar el Sistema de Garantía Interna de Calidad y realizar el seguimiento del mismo.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad, las prácticas externas y los programas de movilidad.
- Elaborar el reglamento que regulará el funcionamiento de la propia Comisión de Calidad del Máster, y proponerlo a la Junta Académica para su aprobación.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje, metodología, etc.).
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación (información, apoyo y orientación a los estudiantes, coordinación del profesorado, recursos de la titulación, programas de movilidad, prácticas externas, etc.).
- Supervisar el cumplimiento de la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del CES Cardenal Cisneros y con la política de calidad de la UCM.
- Promover acciones específicas para fomentar el uso de nuevas metodologías docentes y difundir y hacer visibles las buenas prácticas en materia de calidad.
- Elaborar las directrices que permitan el desarrollo de sistemas de información sobre los objetivos, los recursos disponibles, la gestión y los resultados de la titulación dirigidos a los profesores, los estudiantes y el PAS.

Las fortalezas del sistema de garantía interno de calidad son la coordinación y buena comunicación entre las distintas comisiones del centro y la cercanía que presenta para los alumnos los responsables de las mismas para atender sus sugerencias. Las dimensiones del centro en cuanto a número de alumnos y la estructura organizativa del mismo, permite resolver de manera casi inmediata los problemas que se plantean por los coordinadores académicos implicados. Así al coincidir algunos de los miembros de la Comisión en otros órganos representativos del Centro, como la Junta académica y la Junta Directiva, permite una comunicación continua, con una gran transparencia de los asuntos tratados y las decisiones sobre los mismos; pero sobre todo una unidad de esfuerzo en la implementación de las decisiones. El hecho de que exista una Comisión de Calidad en el Centro que integra a los responsables de calidad de las distintas titulaciones permite en problemas comunes a todas ellas aprobar acciones comunes para su solución y mejorar la calidad del título.

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

Los acuerdos alcanzados por la Comisión de Calidad se comunican a la Comisión de Calidad General de Calidad del centro, que tras su análisis y valoración informa a la Junta Directiva del centro para su estudio y ejecución. La Comisión supervisa el cumplimiento de las mismas.

El Coordinador del Máster revisa la información pública que aparece en la web, supervisa la ejecución de las decisiones acordada por la Comisión y acude a las reuniones convocadas por el Vicedecanato de Estudios y Calidad de la Facultad de Psicología o la Oficina de Calidad de la UCM, informando después a la Comisión de Calidad.

Para abordar los temas a tratar la Comisión de Calidad cuenta fundamentalmente con la información que le proporcionan el equipo de Coordinación de la titulación, la Junta de Evaluación, el sistema formal de recogida de información que mantiene el Departamento de Calidad del centro, los informes de evaluación externos y el buzón de sugerencias.

la coordinación vertical comprende la figura del Director del MPGS y la Coordinadora Adjunta del MPGS. El Director del MPGS se encarga de las relaciones institucionales tanto con los centros de prácticas como con la Facultad de Psicología de la UCM, además de supervisar y asesorar la labor de la Coordinadora Adjunta.

La Coordinadora Adjunta se encarga de las relaciones con los alumnos y los docentes del MPGS, coordina las asignaturas de Prácticas Externas I y II y Trabajo Fin de Máster (TFM).

Como mecanismos de coordinación entre docentes contamos con dos Juntas de Evaluación anuales, cada una de ellas correspondiente a cada semestre. En ellas se informa a los profesores de los resultados académicos obtenidos por los alumnos y se someten a evaluación, se debate sobre cualquier cuestión particular necesaria de cada alumno, se plantean dudas, sugerencias y comentarios por parte de cada docente, se realiza un balance sobre el funcionamiento del máster, se plantean posibles aspectos a mejorar y el funcionamiento de los posibles cambios ya implantados.

Se realizan además las reuniones oportunas con los docentes por cuestiones específicas necesarias para mejorar el funcionamiento del máster.

En marzo de 2019, a propuesta de los profesores del MPGS, tuvo lugar una reunión entre ellos y la Dirección y Coordinación de la titulación con vistas a estudiar la unificación de criterios de

calificación en las exposiciones y defensas de los TFM. A pesar de que existe un protocolo de evaluación, diseñado por la Facultad de Psicología, que indica a los profesores que forman el Tribunal de Evaluación el porcentaje de calificación que deben asignar a cada aspecto relevante de la exposición y defensa, la interpretación del protocolo genera dudas en algunos aspectos, lo que hizo surgir la necesidad de realizar la mencionada reunión, en la que se acordaron criterios más específicos que han comenzado a aplicarse durante el Curso Académico 2019/2020. En noviembre de 2020 se ha llevado a cabo una consulta a los tutores de TFM con el fin de valorar la idoneidad de la nueva medida tomada, siendo considerada efectiva por todos los docentes y bien acogida por los alumnos, por lo que se mantienen las nuevas medidas tomadas.

La efectividad del sistema de coordinación vertical y horizontal del MPGS se considera adecuada, pues atendiendo al volumen de alumnos y necesidades del MPGS, las labores necesarias para su buen funcionamiento se pueden desarrollar con normalidad.

Esta distribución puede considerarse una fortaleza ya que permite una comunicación muy fluida, rápida y efectiva por lo que es apropiado mantenerla.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

La Comisión se reúne tres veces al año, coincidiendo con el fin del cuatrimestre. Las reuniones celebradas en el Curso Académico 2019/2020 han cumplido dicha previsión, celebrándose de manera presencial la primera de ellas y de manera virtual, a través de la Plataforma Zoom, debido al cierre del Centro consecuencia del Estado de alarma, motivado por la pandemia existente.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
22/11/19	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de seguimiento 18-19 2. Valoración de las encuestas de satisfacción con la titulación 3. Análisis del Plan de Mejoras incluido en el Informe de seguimiento y medidas a adoptar para poner en funcionamiento el mismo. Informes de seguimiento anuales relativos al Curso Académico 2018/2019. 	<ul style="list-style-type: none"> - El perfil del alumno del Máster, especialmente exigente, determina que la satisfacción en algunos ítems sea especialmente baja. La Comisión acuerda solicitar a los responsables de la elaboración de las encuestas que se revisen los cuestionarios, dándose participación en esa revisión a los responsables de la titulación, así que se apruebe y publique un cronograma con las fechas en las que se hace cada una. Se acuerda solicitar una reunión con los responsables de la realización de las encuestas. - Se acuerda aprobar un sistema simplificado de registro escrito de las quejas, reclamaciones o sugerencias que llegue a la coordinación de la titulación con fin de no sólo de dejar constancia de las mismas sino que sirvan de elemento interpretativo de algunas de las valoraciones cuantitativas que reflejan las encuestas de satisfacción - La División de Psicología ha propuesto reforzar los canales de difusión de las actividades complementarias de la titulación, ante la baja valoración de las mismas por los alumnos, quienes se quejan no de la falta de actividades ni de su contenido sino de no tener conocimiento de las mismas. Para evitar esa falta de información el responsable de la titulación explica que, junto con los canales habituales,

		<p>página web, correo electrónico, carteles en el Centro, desde el año pasado se informa al Delegado de las actividades que se han programado para que transmita la información en el aula a los alumnos, información que en el mismo aula es reforzada por el profesor.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En cuanto al Programa de Becas, llama la atención que siendo extraordinaria las políticas de Becas del Centro la satisfacción del alumno sea tan baja como reflejan las encuestas. Por ello, se acuerda pedir a la Dirección que se revise los criterios de concesión de becas, teniendo en cuenta criterios específicos de cada titulación por lo que debería tenerse en cuenta la opinión de los coordinadores del título, además, de solicitar que se aumente la difusión y transparencia del procedimiento de concesión, dando participación en la Comisión de Becas a los Jefes de División. - Se acuerda solicitar a Rectorado que realice una reunión específica para los Másteres habilitantes de cara al proceso de preinscripción.
08/05/2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Calidad. 2. Informes anuales definitivos de seguimiento. 3. Resultados académicos. 4. Ruegos y preguntas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se informa de que se han puesto en marcha los acuerdos alcanzados en la reunión anterior: reunión con los responsables de encuestas, propuesta a la Dirección de revisión del Programa de Becas haciendo partícipes a los responsables de las titulaciones, implantación del documento de Registro de quejas, ... - Se informa que los responsables de las encuestas han enviado a la Dirección una propuesta de adaptación de las encuestas que debían realizarse en el segundo cuatrimestre, tanto de valoración del profesorado como de satisfacción de todos los colectivos con la titulación como consecuencia de la suspensión de la actividad presencial por el Estado de alarma. La propuesta se concreta en la realización de las encuestas online, a través del envío a los alumnos del enlace para contestar el cuestionario, que se gestionaría a través de una aplicación de Google, que garantiza la confidencialidad del encuestado y canaliza los resultados. En el cuestionario, se incluirán ítems que hagan referencias al cambio de metodología docente y a las circunstancias extraordinarias en las que se ha desarrollado el cuatrimestre. Circunstancias que serán tenidas en cuenta en el análisis de los datos recogidos. - Se valora positivamente los resultados del Informe anual de seguimiento relativo al curso académico 18-19 han sido positivos en todas las titulaciones, alcanzándose el 90% de ítems cumplidos de los examinados. En cuanto a los resultados académicos del primer cuatrimestre, no ha habido datos importantes a destacar en los resultados académicos del primer cuatrimestre, que se ha desarrollado con completa normalidad. Añade que en Junta de evaluación se destacaron los buenos resultados como refleja la calificación media de 8.5, que es

		la mejor de todas las promociones de Máster. La tasa media de superación es del 90% y la tasa media de evaluación del 91%. En general todos los indicadores fueron muy positivos
22/07/2020	1. Adendas a las Guías docentes curso 20-21. 2. Resultados académicos curso 19-20.	<ul style="list-style-type: none"> - Se acuerda realizar un modelo único de Adenda a las Guías docentes en el que se incluyan los tres escenarios previstos en el Plan de Actuación aprobado por la Junta Académica del Centro en los que se contemplan tres modelos de enseñanza: presencial, híbrido y virtual de acuerdo con las medidas que adopten las autoridades sanitarias y académicas atendiendo a la situación de la pandemia. - La Junta académica ha aprobado un modelo de Guía del estudiante, que se elaborará por cada profesor con el fin de completar y desarrollar la Guía docente. En la División de Psicología desde cursos anteriores este documento ya se incorporaba a las Guías docentes. En cuanto a la valoración de los resultados académicos, cabe señalar que destacan los buenos resultados obtenidos por los alumnos en las convocatorias ordinarias que mejoran respecto al Curso Académico 2018-2019 en la calificación media global, en la tasa media de superación y en la tasa media de evaluación. También mejoran en la convocatoria extraordinaria en la tasa media de superación y en la tasa media de evaluación, mientras que se mantienen estables en la calificación media global.

La Comisión de calidad ha desarrollado una importante labor durante los cursos iniciales de implantación del título que continúa en la actualidad tras la renovación de la acreditación; su funcionamiento ha sido esencial para el desarrollo de la titulación de manera óptima. Las decisiones se han tomado siempre con el mayor consenso y han sido trasladadas a la Comisión General de Calidad del Centro, así como a la Junta Académica y la Dirección.

Entre las fortalezas de la Comisión destaca su efectividad para la toma de decisiones; su puesta en ejecución y su transparencia.

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

Se realiza el análisis cualitativo en este apartado, y se recogen las fortalezas en el apartado 8 y las debilidades en el apartado 9 de la Memoria.

La Comisión de Calidad del Máster en Psicología General Sanitaria opera desde la implantación de la titulación, en el Curso Académico 2015-2016, como órgano responsable de garantizar la mejora de la calidad de dicha titulación. Con acuerdo a lo previsto en la Memoria verificada, la Comisión está integrada por la Secretaria General del Centro, el Coordinador del Máster en Psicología General Sanitaria, el profesor de mayor rango y antigüedad de la titulación, un miembro del personal de Administración y Servicios elegido por votación por dicho sector, un

Agente Externo Especialista en Sistemas de Calidad, un representante del Departamento de Relaciones Institucionales del Centro y un representante de los alumnos, elegido por estos en calidad de Delegado. Además, con vistas a la coordinación entre las enseñanzas del Máster en Psicología General Sanitaria y las de Grado en Psicología, se integra en la Comisión de Calidad del Máster en Psicología General Sanitaria el Coordinador de la División de Psicología del Centro.

Según el criterio vigente desde el Curso Académico 2010-2011, los acuerdos adoptados en el seno de las distintas Comisiones de Calidad se toman por mayoría cualificada, siendo el valor de cada voto idéntico con independencia del sector al que se represente. Para todo aquello que no esté expresamente recogido en su Reglamento, la Comisión se rige de forma subsidiaria por lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

De los acuerdos alcanzados por la Comisión de Calidad se da traslado sin demora a una Comisión de Calidad General del Centro, creada en el Curso Académico 2016-2017 con el objetivo de garantizar la coordinación de las Comisiones de Calidad de las diferentes titulaciones, la cual a su vez las eleva a la Dirección del Centro para su estudio y puesta en marcha. Además, los acuerdos adoptados por la Comisión, así como aquellos asuntos analizados cuya resolución no sea de su competencia, se trasladan al Coordinador de la División de Psicología, al equipo de Coordinación del Máster, y, en su caso, a otros agentes implicados en la ejecución de las medidas decididas. La Comisión supervisa el cumplimiento de dichas medidas.

Los Coordinadores del Máster revisan de manera continua la información pública que aparece en la web, supervisan la ejecución de las decisiones acordada por la Comisión, y acuden a las reuniones convocadas por el Vicedecanato de Estudios y Calidad de la Facultad de Psicología o la Oficina de Calidad de la UCM, informando después a la Comisión de Calidad.

La Comisión de Calidad del Máster en Psicología General Sanitaria cuenta fundamentalmente con cinco fuentes de información: el equipo de Coordinación de la titulación, la Junta de Evaluación, el sistema formal de recogida de información que mantiene el Departamento de Calidad del Centro, los informes de evaluación externas y el buzón de sugerencias.

1. El equipo de Coordinación se ocupa de recoger cotidianamente, de todos los agentes implicados, la información referente al funcionamiento de la titulación, que luego, con acuerdo a lo previsto en el marco del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la titulación, se trasladará a la Comisión de Calidad de la titulación.
2. Por otra parte, en las Juntas de Evaluación de las convocatorias de febrero, mayo y junio, el Coordinador de la División de Psicología y el Coordinador del Máster en Psicología General Sanitaria presentan al profesorado, en presencia del Director del Centro o la persona en quien delegue, la Secretaria General y el Delegado de la Universidad Complutense de Madrid, un análisis detallado de los resultados académicos en términos evolutivos, tratando de articular en su caso análisis correlacionales y causales de posibles desviaciones y de evaluar posibles medidas correctivas, y posibilitando el análisis de problemáticas particulares que puedan afectar a algún alumno.
3. En tercer lugar, el Departamento de Calidad del Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros aplica con periodicidad anual un conjunto de encuestas a los diferentes agentes implicados en el desarrollo de la titulación, a fin de asegurar la disponibilidad de información objetiva en la que fundamentar las decisiones que atañen a la mejora de la calidad del proceso de enseñanza y aprendizaje. Las encuestas de valoración de la labor docente por parte de los alumnos tienen carácter obligatorio para el profesor, pero

voluntario y anónimo para el alumno, garantizando así la disponibilidad de información sobre la totalidad de los profesores que imparten docencia en la titulación.

4. Además, la Comisión de Calidad analiza los informes de evaluación externa recibidos en el marco de procesos formales de evaluación y seguimiento de calidad, a fin de garantizar una respuesta efectiva a las recomendaciones o modificaciones planteadas en los mismos.
5. Finalmente, como parte del Sistema Interno de Garantía de Calidad, el CES Cardenal Cisneros cuenta con un sistema de recogida de quejas, a través de un buzón de sugerencias y una dirección de correo electrónico (sugerencias@universidadcisneros.es). Una vez recibida una sugerencia, se eleva la misma a la Comisión de Calidad de la titulación correspondiente. La publicidad de dichos sistemas de recogida de información se realiza a través del tablón de anuncios situado en la recepción del Centro, de la página web, y de las reuniones que anualmente mantiene la Secretaria General con representantes de alumnos de cada titulación. El formulario de sugerencias se encuentra a disposición de toda la comunidad universitaria en el siguiente enlace:

http://www.universidadcisneros.es/docs/FORMULARIO_QUEJAS_Y_SUGERENCIAS.pdf.

Desde el Curso Académico 2018/2019, el nuevo Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Psicología dio naturaleza formal al grupo de Trabajo de Coordinación Intercentros, propuesto en el marco del Plan de Mejoras que se presentó en el proceso de Renovación de la Acreditación, al tratarse de una titulación que se imparte tanto en la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid como en dos Centros adscritos.

La reunión formal del Grupo de Trabajo de Coordinación Intercentros se celebra el 30 de abril de 2019, a las 11:00 horas a través de Google Meet con el objetivo de poner en común la situación del grado y del máster de Psicología General Sanitaria y los procesos de adaptación de la docencia al formato no presencial, como consecuencia de la pandemia sufrida. Asisten por parte de la Facultad; Gema Martín Seoane, Vicedecana de Estudios y Calidad, Coordinadora del Máster en Psicología General Sanitaria, Elena Peña y de la responsable de la Oficina de Posgrado, Ana Montero; por parte del CS Cardenal Cisneros; Juan Hermoso, Coordinador de la División de Psicología, Bárbara Horrillo, Coordinadora Adjunta del Máster en Psicología General Sanitaria y María José Hernández, Delegada del Rector en el CES Cardenal Cisneros; por parte del CES Villanueva; Teresa Artola, Coordinadora de Grado de Psicología, Rocío García, Coordinadora de Prácticas y Javier García, Coordinador Master Psicología General Sanitaria.

Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Después de analizar las adaptaciones a la docencia sincrónica en los centros, se aborda la principal dificultad para todos, y que ha sido la realización de las prácticas, situación que se ve agravada por las características de las prácticas de este título habilitante.	Las medidas tomadas por los tres centros coinciden en: 1) ampliar el período de prácticas hasta diciembre; 2) búsqueda de alternativas a la realización de prácticas en hospitales a través de otros centros sanitarios y mediante opciones de teleasistencia.

Fechas de matrícula del Curso Académico 20-21.	Se acuerdan las fechas de preinscripción (1-20 septiembre) y matrícula (5-12 de octubre) que se enviarán al Vicerrectorado de Estudiantes.
--	--

Sin más asuntos que tratar la reunión finaliza a las 13:00.

La Memoria de Verificación no necesitó reajustes a la vista de los resultados obtenidos en el proceso de Renovación de la Acreditación.

Los distintos órganos implicados en la coordinación de la titulación aseguran además que la formación académica reglada de los alumnos de Máster en Psicología General Sanitaria se complete con otras actividades formativas que se ofrecen durante todo el curso, tales como conferencias, seminarios, congresos o cursos sobre aspectos teóricos o metodológicos específicos relacionados con la Psicología General Sanitaria.

El propio equipo de Coordinación del Máster en Psicología General Sanitaria organiza con periodicidad anual unas Jornadas de Actualización en Psicología General Sanitaria en Contextos Hospitalarios, de libre asistencia para los alumnos de la titulación, en las que participan como ponentes los profesionales sanitarios de los propios Centros en los que los alumnos cursan sus prácticas externas junto con otros reputados especialistas en el ámbito de la salud mental, proporcionando a los alumnos una excepcional oportunidad para ampliar y poner al día sus conocimientos científicos y técnicos en distintos ámbitos concretos de actuación profesional que son propios del Psicólogo General Sanitario.

Además, la División de Psicología del CES Cardenal Cisneros organiza un amplio repertorio de actividades formativas complementarias abiertas tanto a los alumnos de Grado en Psicología como a los de Máster en Psicología General Sanitaria, muchas de las cuales guardan relación directa con el campo de la Psicología General Sanitaria. No obstante, como consecuencia del confinamiento sufrido derivado de la pandemia parte de dicho repertorio tuvo que ser cancelado o pospuesto. A pesar de ello se llevó a cabo un gran esfuerzo para poder retomar la mayor parte posible de dichas actividades. Durante el Curso Académico 2019/2020, tuvieron lugar, entre otras, las siguientes jornadas, conferencias y talleres.

-Septiembre de 2019

IV Jornada de Actualización en Psicología General Sanitaria

-Noviembre de 2019

Jornada incluida en el Festival Internacional de Cine LGTB (LesGaiCineMad)
Mesa redonda sobre Identidades No Binarias

Mesa redonda sobre la figura de Ignacio Martín Baró
Seminario de Ética y Deontología

-Diciembre 2019

VI Jornada de Excelencia e Innovación en Psicología

Seminario; La memoria y sus posibilidades de entrenamiento y estimulación. Impartido por la profesora María del Carmen Martín-Buro, dentro del contexto de la Universidad de Mayores.

Marzo de 2020

Taller sobre violencia de género desde la perspectiva de la víctima

Abril de 2020

Seminario on-line: Ética y Deontología profesional en Psicología

Seminario; La Psicología de Jung y los textos bíblicos: las visiones del inconsciente. Impartida por la profesora Gemma de la Torre, dentro del contexto de la Universidad de Mayores.

Junio de 2020

Jornada on-line Itinerarios y perspectivas profesionales: reunión con familias.

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

A continuación, se procede al análisis cuantitativo y cualitativo del personal académico vinculado a la titulación. Dicho análisis permite observar las fortalezas recogidas en el apartado 8 y las debilidades recogidas en el apartado 9.

El Claustro de Profesores del Máster en Psicología General Sanitaria está integrado por académicos y profesionales de reconocido prestigio y amplia experiencia docente e investigadora, que combinan su labor docente con la práctica clínica. Habitualmente, como es preceptivo, todos ellos cuentan con la *venia docendi* otorgada por el Rector de la Universidad Complutense de Madrid para impartir la asignatura de su responsabilidad, previo informe del Departamento de Psicología Clínica y de la Salud, que tiene encomendada la docencia de las asignaturas que conforman el Plan de Estudios de la titulación en la Facultad de Psicología de esta Universidad. Durante el Curso Académico 2019-2020 produjeron problemas en la concesión de compatibilidad de tres solicitudes de venia pero que ya están todos debidamente encauzados.

Durante el Curso Académico 2019-2020, el Claustro del máster quedaba formado por un total de doce profesores, de los que el 100% ostentan el rango de Doctor:

Estructura del personal académico de la titulación					
Dedicación	Categoría académica	Profesores		ECTS impartidos	
		Número	%	Número	%
Exclusiva	Total	0	0	0	0
	Doctores	0	0	0	0
	Acreditados	0	0	0	0
A tiempo completo	Total	0	0	0	0

	Doctores	0	0	0	0
	Acreditados	0	0	0	0
A tiempo parcial	Total	12	100,0 %	90	100,0 %
	Doctores	12	100%	90	100%
	Acreditados	4	33,33%	24	26,7%

El 33,33% de los profesores con rango de Doctor ostenta informe positivo de acreditación para la docencia universitaria por parte de alguna agencia externa de evaluación de calidad. En el Curso Académico 2018-2019, el 40% del profesorado con rango de Doctor lo ostentaba. Esta diferencia se debe a que durante el Curso Académico 19-2020, dos docentes más alcanzaron el grado de Doctor, por lo que el número de acreditados no ha variado del Curso Académico 2018-2019 al 2019-2020, si no que se ha implementado en dos Doctores más. De esta forma el porcentaje de doctores de ha incrementado en un 16,67% respecto al Curso Académico 2018-2019.

Aunque la tasa de acreditados sigue siendo una debilidad de la titulación que el Centro viene trabajando para corregir, el contar con dos nuevos doctores incrementa las posibilidades de obtener nuevos acreditados. Contar con dos nuevos doctores en un año es un indicador de mejora muy positivo. No obstante, el Centro continúa trabajando para seguir aumentando este porcentaje. Para el Curso Académico 2019-2020 se aprobó un plan de incentivos, que incluye bonificaciones específicas para la obtención de la acreditación.

Es importante tener en cuenta que 30 de los 90 créditos ECTS que conforman el Plan de Estudios del Máster en Psicología General Sanitaria corresponden a prácticas externas. Durante el Curso Académico 2018-2019, Si se contabilizan únicamente los créditos propiamente docentes, el porcentaje de docencia impartido por Doctores ascendía al 90%, y el porcentaje de docencia impartido por profesores acreditados asciende al 40%. Durante el Curso Académico 2019-2020, al ostentar todos los docentes el rango de Doctor, el 100% de la docencia es impartida por doctores, frente al 83% del Cuso Académico 18-2019, lo que resulta una fortaleza del máster.

El hecho de que el equipo docente esté formado por profesionales en activo, además, permite al alumnado un mayor acercamiento a la realidad clínica con la que se van a encontrar como futuros psicólogos generales sanitarios.

Cabe destacar, por otro lado, que en los estudios de Máster en Psicología General Sanitaria, el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros cuenta con una *ratio* aproximada de un profesor por cada tres alumnos, lo que permite un extraordinario grado de cercanía y una estrechísima colaboración entre profesores y alumnos en las labores de enseñanza y aprendizaje.

En cuanto a la evaluación de la calidad de la docencia impartida en la titulación, el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros cuenta con un Programa de Evaluación Docente propio y obligatorio para el profesor. Este programa está enfocado a detectar y mejorar las posibles deficiencias y potenciar las mejores prácticas docentes, contando para ello como una fuente de información con la valoración del alumnado. Por ello y en aras de favorecer la calidad de la enseñanza, todos los profesores que imparten docencia en el Centro son sometidos a una evaluación por parte de los estudiantes.

Esta evaluación se repite cada semestre y en relación con cada una de las asignaturas, profesores y grupos, antes de los exámenes finales, para evitar las distorsiones que podría provocar el conocimiento de la calificación final. El procedimiento cuenta con garantías que permiten favorecer la participación del alumnado y la validez de los datos obtenidos, así como la protección de su privacidad. Los encuestadores acuden sin previo aviso al aula en donde se celebran las clases y realizan la encuesta, al comienzo o al final de las horas lectivas, en ausencia del profesor que es sometido a la evaluación. Las encuestas se rellenan de forma anónima y son voluntarias para los alumnos.

El Curso Académico 2017-2018, con vistas a mejorar la eficiencia en la aplicación y análisis de las encuestas, se aplicaron y analizaron a través de una empresa externa, IPD, contratada para tal fin, y no, como en cursos anteriores, por medio del propio Departamento de Calidad del CES Cardenal Cisneros. Sin embargo, de cara al Curso Académico 2018/2019, después de verificar que no existían diferencias significativas entre los resultados obtenidos por una y otra vía (en los ítems que, pese al cambio metodológico, resultaban comparables), se tomó la decisión de volver al sistema anterior, en el que el Departamento de Calidad del CES Cardenal Cisneros aplica las encuestas y analiza sus resultados, debido a dificultades organizativas y de comunicación entre la empresa externa y el Centro.

Tradicionalmente, las encuestas del profesorado del segundo cuatrimestre se han venido aplicando de forma presencial junto con las evaluaciones de la satisfacción con el título del curso académico correspondiente, durante el mes de abril. Las respuestas venían recogidas en una hoja con formato adaptado a lectora óptica para su posterior procesamiento informático.

Ante la situación generada por la crisis de la Covid-19, la docencia presencial se suspendió el miércoles 11 de marzo, impidiendo aplicar las encuestas como se venían haciendo. Este curso, de forma excepcional, las encuestas de satisfacción con el profesorado, título y grado se han recogido de forma online. Para ello, se ha enviado de forma personalizada a cada alumno una dirección web que contenía un formulario donde los alumnos podían cumplimentar las encuestas.

Lógicamente se considera que este método tiene un impacto en los resultados finales, siendo éstos, menos representativos que los obtenidos en cursos anteriores. Sin embargo, se analizan el número de encuestas obtenidos en las diversas situaciones para valorar el grado de diferencias entre ambos métodos.

En cuanto a los datos de número de registros recogidos en la encuesta de satisfacción con la titulación, en la tabla siguiente se presentan los datos para el Curso Académico 2019-2020 comparados con los datos del Curso Académico 2018-2019.

Impacto del cambio de formato en la encuesta satisfacción con la titulación						
	Curso Académico 2019-2020			Curso Académico 2018-2019		
	Encuestas aplicadas	alumnos matriculados	Tasa respuesta	Encuestas aplicadas	alumnos matriculados	Tasa respuesta
MPGS	15	33	45.5%	28	36	77.8%
Total post- grados	18	52	34.6%	40	50	80.0%
Total CES Cardenal Cisneros	108	374	28.9%	142	324	43.8%

Se observa que el número de encuestas recogidas desciende respecto al curso anterior de forma significativa pasando la tasa de respuesta del 77.8% del Curso Académico 2018-2019 al 45,5% del Curso Académico 2019-2020.

Respecto al resto de postgrados el comportamiento es similar. Respecto al total del CES Cardenal Cisneros la caída es menos pronunciada ya que en el CES Cardenal Cisneros la tasa de respuesta pasó del 43,8% al 28,9%.

Los datos anteriores y especialmente el descenso en el número de encuestas es lo suficientemente pronunciado para indicar que el método de recogida de la información que se venían practicando era más adecuado que el método online.

En relación con el profesorado, en la tabla siguiente se presentan el número de encuestas del primer cuatrimestre, donde las encuestas se realizaban de forma presencial y el segundo cuatrimestre, donde se recogían los datos de forma telemática.

Encuestas de satisfacción del profesorado			
MPGS	Primer cuatrimestre	Segundo cuatrimestre	variación
Total	130	64	-71%
Curso Académico 2019-2020 (2º Cuatrimestre)	89		-33%

Se observa una reducción de encuestas del 71%, dato que no puede considerarse significativo por el siguiente motivo. En el primer cuatrimestre se imparten 5 asignaturas con sus cinco docentes distintos respectivamente. De esta forma, el número máximo posible de encuestas realizadas sería el obtenido de multiplicar 5 encuestas por 33 alumnos, que da como resultado 165 encuestas, como se respondieron 130, el porcentaje de encuestas realizadas asciende a 78,78%. En el segundo cuatrimestre se imparten 6 asignaturas, pero cada alumno únicamente responde a 3 encuestas (la de la asignatura obligatoria que realiza y las dos optativas de su elección). De esta forma, el número máximo posible de encuestas realizadas sería el obtenido de multiplicar 3 encuestas por 33 alumnos, que da como resultado 99 encuestas, como se respondieron 89, el porcentaje de encuestas realizadas asciende a 89,89%. Haciendo una media de porcentajes de encuestas respondidas en ambos cuatrimestres obtenemos que el 84,33% de los alumnos del Máster respondieron a las mismas en ambos semestres.

En cuanto a la participación del profesorado en el Programa de Evaluación Docente propio del CES Cardenal Cisneros, se detalla el procedimiento analizando los indicadores siguientes:

	1º curso de seguimiento 2016-2017	2º curso de seguimiento 2017-2018	3º curso de seguimiento 2018-2019	4º curso de seguimiento 2019-2020
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	90,91%	100%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	90,91%	100%
IUCM-8	100%	91,67%	100%	90,90%

Tasa de evaluaciones positivas del profesorado				
--	--	--	--	--

A pesar de que en la Guía para la elaboración de esta Memoria no se solicita señalar la información sobre cursos anteriores, sí que se ha incorporado en las tablas para hacer más visual el seguimiento y facilitar la comparativa con los cursos previos.

-El ítem “Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente” (IUCM-6), calculado como la ratio entre el sumatorio del número de profesores del Máster en Psicología General Sanitaria del Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que han participado en el Programa de Evaluación Docente del Centro durante el Curso Académico 2019/2020 y el sumatorio del número total de profesores de la misma titulación y Curso Académico, toma el valor 100%, casi un 10% que el curso anterior, recuperando la participación de la totalidad del claustro docente, como venía ocurriendo en cursos anteriores.

El Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros cuenta con un sistema de evaluación de la satisfacción del alumnado con la labor docente de los profesores que es de carácter obligatorio para todo el profesorado. Este sistema de evaluación docente puede considerarse una fortaleza significativa de la titulación, derivada de los procedimientos en vigor en el Centro en que se imparte. Durante el Curso Académico 2019/2020, todos los profesores del Máster en Psicología General Sanitaria participaron en la encuesta.

Cabe señalar que la normativa del Centro en relación con la matrícula en asignaturas optativas, publicada en la página web, indica que “Durante el Primer Curso, el alumno deberá cursar un total de 12 ECTS de asignaturas optativas (“OP”) a elegir entre las ofrecidas. Las asignaturas optativas cuyo número de matriculados resulte inferior a ocho podrán no ser impartidas, en cuyo caso los alumnos afectados deberán elegir otra de las asignaturas optativas ofertadas”. A pesar de que el número mínimo de matriculados no se cumplía en la asignatura en cuestión, y en aras de preservar la satisfacción de los alumnos con la formación recibida en el Máster, la asignatura se impartió igualmente. Esta circunstancia bien podría considerarse una fortaleza de Máster, pues ha permitido a todos los alumnos cursar las asignaturas optativas deseadas.

La tasa de participación voluntaria del profesorado del Máster en Psicología General Sanitaria del Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros en el Programa de Evaluación Docente de la Universidad Complutense de Madrid (Docentia) no está disponible.

-El ítem “Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente” (IUCM-7), calculado como la ratio entre el sumatorio del número de profesores del Máster en Psicología General Sanitaria en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que han sido efectivamente evaluados en el Programa de Evaluación Docente del Centro en el Curso Académico 2019/2020 y el sumatorio del número total de profesores de la misma titulación y Curso Académico, toma el valor del 100%. En todas las encuestas, que tienen carácter voluntario y anónimo para el alumno y se aplican habitualmente en el aula al comienzo o al final de las horas lectivas, se obtuvieron datos de un número significativo de alumnos, con más de un 84,33% de alumnos participantes sobre el total de matriculados, por lo que se observa un incremento del 19,33% de participación en relación con el curso anterior, en el que se alcanzó el 65% de participación.

La tasa de evaluaciones del profesorado del Máster en Psicología General Sanitaria del Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros en el Programa de Evaluación Docente de la Universidad Complutense de Madrid (Docentia) no está disponible.

-El ítem “Tasa de evaluaciones positivas del profesorado” (IUCM-8), calculado como la ratio entre el sumatorio del número de profesores del Máster en Psicología General Sanitaria del Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que obtienen una evaluación positiva (igual o superior a 5 puntos sobre 10) en el Programa de Evaluación Docente del Centro, en el Curso Académico 2019/2020, y el sumatorio del número total de profesores de la misma titulación y Curso Académico, toma el valor del 100%. Los resultados positivos, destacando que 8 de los 11 profesores evaluados han obtenido puntuaciones entre 7,26 y 9,07, únicamente 2 de los 11 profesores no alcanzaron el 6, 1 docente no alcanzó el 5, por lo que se procede a indicarle al docente que elabore un plan de mejoras que se valora conjuntamente con vistas a evaluar pormenorizadamente la situación para proceder a realizar las mejoras necesarias para aumentar su puntuación.

El nivel científico y profesional del profesorado, asegurado por el procedimiento de selección ya descrito, así como la proximidad y disponibilidad del docente al alumno, al tratarse de un grupo de tamaño reducido y con una ratio de aproximadamente un profesor por cada tres alumnos, sin duda contribuyen de manera significativa a estos excelentes resultados.

La tasa de evaluaciones positivas del profesorado del Máster en Psicología General Sanitaria del Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros en el Programa de Evaluación Docente de la Universidad Complutense de Madrid (Docencia) no está disponible.

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Se cuenta con los siguientes sistemas de recogida de las quejas y sugerencias para comunicarlas con la información más relevante:

- a) Buzón de sugerencias.
- b) Correo electrónico (sugerencias@cu-cisneros.es).

Una vez recibida la queja, se eleva la misma a la Comisión de Calidad. Para dar a conocer este sistema a todo el alumnado se cuenta con los siguientes medios:

- a) Tablón de anuncios situado en la recepción del centro.
- b) Página web.
- c) Reuniones informativas con los diversos grupos que componen el Grado.

Existe un formulario de quejas y sugerencias a disposición de toda la comunidad universitaria, disponible en el siguiente enlace:

http://www.universidadcisneros.es/docs/FORMULARIO_QUEJAS_Y_SUGERENCIAS.pdf

La experiencia acumulada desde la implantación del Máster demuestra que el alumno no utiliza demasiado estas vías, sino que opta por una comunicación directa con el equipo de Coordinación y Tutoría de los estudios que cursa o con la Secretaria General del centro. Ello bien puede considerarse una fortaleza, ya que el alumno es conocedor de la agilidad, rapidez y buena acogida que tiene el planteamiento de tales quejas y sugerencias ante los órganos unipersonales del centro.

Este sistema que tiene una gran fortaleza que es la inmediatez en el conocimiento de los problemas y la eficacia en la resolución, puede presentar a su vez una debilidad por cuanto resta protagonismo a los canales de comunicación recogidos en el SGIC y puede determinar la falta

de registros de cada una de las quejas o reclamaciones atendidas y se puede perder el anonimato. Para solucionar este aspecto, la Comisión de calidad en la reunión de noviembre de 2019 acordó la implantación de un documento de registro de los asuntos tratados, en el que a partir de enero de 2020 el Coordinador de la titulación recoge las quejas y reclamaciones o sugerencias recibidas, el sector al que pertenecen (alumnos, profesores, etc.), el contenido, la fecha, la medida acordada para solucionarlo y la eficacia final de la misma. No obstante, no se han recibido quejas o sugerencias mediante este mecanismo, sino que se siguen usándose como más habituales el contacto directo con los coordinadores del Máster y de la División de Psicología.

En definitiva, de manera espontánea surge, por la propia configuración del Centro, un sistema complementario de recogida y atención de quejas, reclamaciones y sugerencias que permite resolver las mismas de forma más eficaz.

Por lo demás, la División de Psicología y dentro de ella la Coordinación del Máster de Psicología del CES Cardenal Cisneros cuenta con una amplia experiencia en la recepción y el tratamiento de las quejas y sugerencias del alumnado, que el equipo de Coordinación y Tutoría incluye puntualmente en el orden del día de sus reuniones habituales.

Representa una fortaleza de la titulación la existencia de dos canales alternativos y complementarios del sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias que permite una correcta atención de los distintos sectores afectados, así como la identificación de los problemas que pueda originar el desarrollo de la titulación.

La posible debilidad que pudiera suponer la escasa utilización de los canales de comunicación previstos en el SGIC se ha intentado corregir informando tanto a todos los alumnos al comienzo de cada curso como especialmente a sus representantes, los delegados, para que contribuyan a la difusión del conocimiento de dichos canales.

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

Para cumplimentar la tabla se ha tenido en cuenta que el MPGS se encuentra en proceso de seguimiento desde la implantación y se ha cumplimentado desde el curso que se inició, por lo que se puede observar también el proceso de seguimiento desde la renovación de la acreditación. Aunque se solicita que se cumplimente únicamente desde el curso de renovación de la acreditación, se ha cumplimentado también desde el curso de implantación para profundizar en el análisis comparativo de cada Curso Académico.

INDICADORES DE RESULTADOS

<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>	2º curso de seguimiento 2016-2017	3º curso de acreditación 2017-2018	4º curso de seguimiento 2018-2019.	5º curso de seguimiento 2019-2020.
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	35	35	35	35
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	31	35	34	33
ICM-3 Porcentaje de cobertura	88,57%	100%	97,14%	94,29%

ICM-4 Tasa de rendimiento del título	99,26%	95,4%	97,52%	98,79%
ICM-5 Tasa de abandono del título	0%	0%	0%	2,86%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	100%	99,73%	97,65%	97,56%
ICM-8 Tasa de graduación		100%	96,77%	94,29%
IUCM-1 Tasa de éxito	99,75%	99,79%	100%	99,01%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción				No procede
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones				No procede
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado				No procede
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	954,26%	1.172,73%	1.197,14%	934,28%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título		95,61%	97,47%	100%

- El ítem “Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas” (ICM-1) refleja el número de plazas de nuevo ingreso ofertadas en Primer Curso por el procedimiento de admisión, y tiene un valor de 35.

Este número de plazas viene determinado fundamentalmente por la disponibilidad de horas de prácticas externas que hacen posible los convenios de cooperación educativa firmados a tal efecto por el Centro y diferentes Centros hospitalarios especializados en salud mental de la Comunidad de Madrid (Clínica López-Ibor, Sanatorio Esquerdo, Complejo Asistencial Benito Menni, Casta Guadarrama, Instituto Psiquiátrico Montreal). Teniendo en cuenta además el tamaño del Centro, sus infraestructuras y recursos, y el número y calidad del profesorado de la titulación, se considera que este número de plazas de nuevo ingreso garantiza de manera efectiva la calidad de las enseñanzas.

Aunque en la tabla de indicadores consta que el valor de ICM-1 es 35, y su correspondiente tasa de cobertura, ICM-3, es 94,29%, el número de plazas de nuevo ingreso que consta en la Memoria verificada es de 30. Tomando como ICM el valor 30, el número de matrículas de nuevo ingreso en el Curso Académico 2019/2020 (ICM-2=33) arrojaría una tasa de cobertura, ICM-3, del 110%. Tomando como admisible una desviación de un 10% en el número de alumnos de nuevo ingreso admitidos, el número de matrículas de nuevo ingreso en el Curso Académico 2019/2020 (ICM-2=33) arrojaría una tasa de cobertura, ICM-3, del 100% (para ICM-1=33).

- El ítem “Matrícula de nuevo ingreso” (ICM-2), calculado como el número de alumnos de nuevo ingreso matriculados en Primer Curso, toma para los estudios de Máster en Psicología General Sanitaria en el Curso Académico 2019/2020 el valor 33, asumiendo esa desviación de un 10% en el número de alumnos de nuevo ingreso admitidos.

La evolución del número de alumnos de nuevo ingreso matriculados es sin duda muy positiva, ya que implica que desde el Curso Académico 2017/2018 la titulación viene cubriendo la totalidad de las plazas disponibles.

-El ítem “Porcentaje de Cobertura” (ICM-3), calculado como el cociente entre las dos cantidades anteriores, es decir, el número de alumnos de nuevo ingreso matriculados en Primer Curso dividido entre el número de plazas de nuevo ingreso ofertadas en Primer Curso por el procedimiento de admisión, toma para los estudios de Máster en Psicología General Sanitaria en el Curso Académico 2019/2020, el valor de 94,29%, aunque por las razones expuestas en el epígrafe sobre el ICM-1, el valor real sería $ICM-3=100\%$ (sobre las 30 plazas verificadas) o $ICM-3=110\%$ (sobre las 33 plazas resultantes de permitir una desviación del 10% en el número de alumnos de nuevo ingreso admitidos).

Este valor supone que se mantiene la totalidad de la ocupación del número de plazas ofertado y una notable mejoría con respecto a los indicadores obtenidos en el Curso Académico 2016/2017 (88,57%), lo que confirma el análisis entonces articulado: además del hecho de que el precio de los estudios de Máster en Psicología General Sanitaria en el CES Cardenal Cisneros es sensiblemente más elevado que el de las misma titulación en otros centros, debido a que los alumnos deben satisfacer tanto las tasas públicas de matrícula de la Universidad Complutense de Madrid como las cuotas académicas propias del Centro, que justifica de por sí que la matrícula en los estudios de Máster en Psicología General Sanitaria en el CES Cardenal Cisneros necesitara un cierto tiempo para alcanzar niveles óptimos.

Por tanto, la evolución del porcentaje de cobertura en el Curso Académico 2019/2020, refuerza este análisis y la efectividad de las medidas adoptadas, apuntando a una consolidación de la oferta formativa del Máster en Psicología General Sanitaria del CES Cardenal Cisneros, pese a los condicionantes mencionados. En efecto, la positiva evolución de la tasa de cobertura (ICM-3) puede interpretarse como un indicador indirecto de la satisfacción de los alumnos, que sin duda constituye un determinante crucial de la reputación de la titulación, y viene a satisfacer plenamente las previsiones establecidas en la Memoria sometida a verificación.

-El ítem “Tasa de rendimiento del Título” (ICM-4), calculado como la ratio entre el número de créditos ordinarios superados y número de créditos ordinarios matriculados, toma el valor de 98,79%, lo que indica un extraordinario nivel de éxito académico, fruto sin duda tanto del alto nivel de motivación que presenta el alumnado de la titulación como de la buena labor del profesorado. Si bien el valor de este indicador se mantiene estable en los últimos 4 cursos, se ha incrementado ligeramente con respecto al Curso Académico 2018-2019 (97,52%), por lo que parece razonable considerar que se trata de oscilaciones poco significativas, que entran dentro de lo esperable dada la naturaleza del propio indicador.

La distribución de las calificaciones literales de los alumnos en las distintas asignaturas que conforman el Plan de Estudios apunta también, con mayor grado de detalle, a un excelente nivel de rendimiento académico. En efecto, en el conjunto de las convocatorias correspondientes al Curso Académico 2019/2020 los alumnos del Máster en Psicología General Sanitaria del CES Cardenal Cisneros cosecharon en la Convocatoria Ordinaria de exámenes (enero y junio de 2020) de un total de 399 casos, 8 Matrículas de Honor (el 2,00%), 100 Sobresalientes (el 25,06%), 194

Notables (el 48,62%), 27 Aprobados (el 6,77%) y 31 No Superados (entre Suspensos y No Presentados, lo que supone un 7,77% del total).

En la Convocatoria Extraordinaria de julio de 2020, los alumnos obtuvieron, de un total de 2 casos, 1 Sobresaliente (el 50%) y 1 Aprobado (el 50%) y ningún No Superados (entre Suspensos y No Presentados).

Cabe señalar que en el Curso Académico 2018-2019 de los 22 casos de No Presentados en la Convocatoria de Enero de 2019 de los alumnos de Primero y Segundo, 16 (el 72,72%) de ellos son alumnos de Segundo en la asignatura Trabajo de Fin de Máster. Los propios alumnos señalaron que esto se debe al escaso tiempo disponible para la elaboración del Trabajo de Fin de Máster, dado que la asignatura se desarrolla en el tercer semestre de la titulación, lo que implica que el Trabajo deba llevarse a cabo durante un periodo de aproximadamente cinco meses, de septiembre a enero, al que hay que restar quince días de periodo vacacional navideño y otros quince días de antelación entre la entrega del Trabajo y la fecha de su defensa, tiempo fijado para que los miembros del Tribunal puedan leer los Trabajos que deben evaluar. A fin de evitar que el periodo de trabajo de los alumnos se viera aún más reducido, además de, como ya se ha indicado, retrasar lo más posible las fechas de defensa, la Coordinación del Máster solicita y recoge de los docentes sus propuestas temáticas para los trabajos, se las transmite a los alumnos, abre el plazo de solicitud de tema y tutor, distribuye las plazas y publica los listados provisionales y definitivos de asignación de temas y tutores a cada alumno a finales del curso anterior, y posibilita que la entrega de cada Trabajo Fin de Máster pueda retrasarse lo máximo que permita la entrega de actas y la correcta atención en el caso de ser necesaria una revisión de la calificación de dicho trabajo que pudiera solicitar el alumno. Parece que estas medidas han resultado positivas para los resultados académicos de los alumnos ya que durante el Curso Académico 2019-2020 se ha producido un descenso considerable del número de alumnos no presentados en dicha asignatura, alcanzando el número de 2 alumnos no presentados. Estas medidas podrán considerarse una fortaleza del máster.

El análisis global del rendimiento académico de los alumnos durante el Curso Académico 2019/2020, que la Coordinación de la titulación presenta en las correspondientes Juntas de Evaluación, queda resumido en las tablas siguientes:

ENERO DE 2020	2019/2020		2018/2019	
Total de alumnos	69		73	
Total de casos	229		246	
NP	19	8,3%	22	8,9%
SS	2	0,9%	4	1,6%
NO SUP	21	9,2%	26	10,6%
AP	18	7,9%	17	6,9%
NT	118	51,5%	138	56,1%
SB	67	29,3%	61	24,8%
MH	5	2,2%	4	1,6%
SUP	208	90,8%	220	89,4%
OTROS (AD, PC, ANULADO)	0	0,0%	0	0,0%
CALIFICACIÓN MEDIA GLOBAL	8,3		8,1	
TASA MEDIA DE SUPERACIÓN	91%		89%	
TASA MEDIA DE EVALUACIÓN	92%		91%	

JUNIO DE 2020	2019/2020		2018/2019	
Total de alumnos	36		39	
Total de casos	170		141	
NP	10	5,9%	20	14,2%
SS	0	0,0%	2	1,4%
NO SUP	10	5,9%	22	15,6%
AP	9	5,3%	13	9,2%
NT	76	44,7%	65	46,1%
SB	33	19,4%	36	25,5%
MH	3	1,8%	4	2,8%
SUP	121	71,2%	118	83,7%
OTROS (AD, PC, ANULADO)	39	22,9%	1	0,7%
CALIFICACIÓN MEDIA GLOBAL	8,22		8,11	
TASA MEDIA DE SUPERACIÓN	92,37%		84,29%	
TASA MEDIA DE EVALUACIÓN	92,37%		85,71%	
JULIO DE 2020	2019/2020		2018/2019	
Total de alumnos	2		30	
Total de casos	2		44	
NP	0	0,0%	10	22,7%
SS	0	0,0%	0	0,0%
NO SUP	0	0,0%	10	22,7%
AP	1	50,0%	9	20,5%
NT	0	0,0%	8	18,2%
SB	1	50,0%	14	31,8%
MH	0	0,0%	1	2,3%
SUP	2	100,0%	32	72,7%
OTROS (AD, PC, ANULADO)	0	0,0%	2	4,5%
CALIFICACIÓN MEDIA GLOBAL	8,00		8,01	
TASA MEDIA DE SUPERACIÓN	100,00%		76,19%	
TASA MEDIA DE EVALUACION	100,00%		76,19%	

-El ítem “Tasa de abandono del Título” (ICM-5), calculado como la ratio entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso en el Máster en Psicología General Sanitaria que debieron obtener el título en el Curso Académico 2019/2020 y el número de ellos que no están matriculados en dichos estudios ni en dicho Curso Académico ni en el inmediatamente posterior, es de 2,86%, lo cual podría deberse a una alumna que nos comunicó su baja por razones económicas derivadas de la pandemia sufrida.

-El ítem “Tasa de eficiencia de los egresados” (ICM-7), calculado como la ratio entre el número total de créditos superados por los estudiantes de una cohorte del Máster en Psicología General Sanitaria del Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros y el número total de créditos efectivamente matriculados por dicha cohorte a lo largo de la titulación, fue del 97,56%, lo que supone que se mantiene estable respecto al Curso Académico 2018-2019 (97,65%) y una muy leve disminución respecto del Curso 2017/2018, cuando alcanzó el valor de 99,73%.

-El ítem “Tasa de graduación” (ICM-8), calculado como la ratio entre el número de alumnos en una cohorte de entrada en el Máster en Psicología General Sanitaria en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que consiguen finalizar la titulación en el tiempo previsto más un año y el número de alumnos de nuevo ingreso en la misma cohorte, ha alcanzado para el Curso Académico 2019/2020 un valor del 94,29%, lo que supone una muy leve disminución respecto del Curso Académico 2018/2019, cuando alcanzó el valor de 96,77%, y también respecto al Curso Académico 2017-2018, que llegó al 100%.

-El ítem (IUCM-1), “Tasa de éxito”, calculado como la ratio entre el número total de créditos superados y el número total de créditos matriculados por los estudiantes de la titulación, arroja un valor en el Curso Académico 2016-2017 de 99,75%, valor que se mantuvo estable en el Curso Académico 2017-2018 (99,73%), en el Curso Académico 2018-2019, alcanzó el 100% y en el Curso Académico 2019-2020 se ha mantenido en 99,01%, lo que de nuevo es signo de un extraordinario nivel de éxito académico, fruto del alto nivel de motivación del alumnado y la buena labor del profesorado.

-El ítem (IUCM-5), “Tasa de demanda del Máster”, calculado como la ratio entre el número total de solicitudes de admisión y el número total de plazas de nuevo ingreso ofertadas, arroja un valor de 934,28%, lo que supone un ligero descenso respecto al Curso Académico 2018/2019 (1.197,14%). Estos datos refuerzan la interpretación de la evolución de la tasa de cobertura (ICM-3) en términos de consolidación de la oferta formativa y la reputación de la titulación. Este leve descenso podría explicarse debido a que como consecuencia de la pandemia el proceso de admisión al máster únicamente pudo llevarse a cabo en la convocatoria residual de septiembre. De esta forma la tasa de demanda, teniendo en cuenta esta circunstancia excepcional podría considerarse, en parte, un indicador indirecto del interés de los candidatos por acceder a este máster.

El aumento del número de plazas de nuevo ingreso, al que el valor de este indicador parece invitar, se encuentra supeditado a la suscripción de nuevos convenios de cooperación educativa que garanticen la disponibilidad de plazas de prácticas externas, o la ampliación del número de plazas disponibles en los convenios existentes, objetivos en los que el equipo de Coordinación de la titulación trabaja de manera permanente. Fruto de este trabajo cabe destacar que durante el Curso Académico 2018/2019 se ha incrementado una plaza en uno de los Centros y se han firmado nuevos convenios de colaboración con dos Centros más, uno con cuatro plazas y en el otro con dos plazas y durante el Curso Académico 2019-2020, se han firmado 5 nuevos convenios de colaboración. El aumento del número de plazas de prácticas externas disponibles ha permitido, de cara al Curso Académico 2019/2020, una mayor flexibilidad para ajustar la asignación de centro de prácticas externas a las preferencias expresadas por los alumnos, lo que previsiblemente redunde en una mayor satisfacción con dicho proceso.

-El ítem (IUCM-16), “Tasa de Evaluación del título”, calculado como la relación porcentual entre el número de créditos ordinarios presentados a examen en la titulación de Máster en Psicología General Sanitaria en el CES Cardenal Cisneros y el número total de créditos matriculados en dicha titulación, alcanzó un valor del 100%, incrementándose respecto al Curso Académico 2018-2019 (97,47%) y al Curso Académico 2017-2018 (95,61%). Este indicador hace evidente una elevada percepción por parte de los estudiantes de la posibilidad de superar las asignaturas matriculadas, congruente con las altas tasas de éxito (IUCM-1) y rendimiento (ICM-4) observadas.

Tabla ICMRA- 2: Resultados académicos de las Asignaturas de la titulación

Asignatura	Carácter	Mat.	1ª Mat.	2ª Mat. y sucesivas	Apr./ Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1a Mat. / Mat. 1a Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
Diagnóstico y formulación en psicología clínica y sanitaria	obligatoria	33	33	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	3	30	0	0
Fundamentos científicos y profesionales de la psicología general sanitaria	obligatoria	32	32	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	0	10	21	1
Prácticas externas I	practicar externas	31	29	2	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	1	17	13	0
Prácticas externas II	practicar externas	35	34	1	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	2	11	21	1
Psicología clínica y sanitaria I	obligatoria	33	33	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	4	22	6	1
Psicología clínica y sanitaria II	obligatoria	30	30	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	0	13	16	1
Psicología clínica y sanitaria III	obligatoria	30	30	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	5	23	1	1
Psicología clínica y sanitaria infanto-juvenil	obligatoria	34	33	1	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	2	27	4	1
Psicología general sanitaria aplicada al envejecimiento	optativa	11	11	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	1	7	3	0
Psicología general sanitaria en el ámbito de la salud	optativa	13	13	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	0	10	3	0
Psicología general sanitaria en el ámbito forense	optativa	18	17	1	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	4	8	5	1
Psicología general sanitaria en el ámbito social y comunitario	optativa	16	16	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	0	6	9	1
Recursos y habilidades en investigación en psicología general sanitaria	optativa	5	5	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	0	5	0	0
Trabajo Fin de Máster	Proyecto fin de carrera	36	34	2	91.67%	100%	8.33%	94.12%	3	0	8	17	7	1

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).

	2º curso de seguimiento 2016-2017	3º curso de seguimiento 2017-2018	4º curso de seguimiento 2018-2019	5º curso de seguimiento 2019-2020
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	5,38/10	5,76/10	6,48/10	6,6/10
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	9,23/10	8,31/10	9,21/10	8,57/10
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	4,38/5	6,62/10	7,2/10	8,2/10

Desde que comenzó la implantación de los estudios del Máster de Psicología General Sanitaria se implantó un sistema de encuestas permite recoger la valoración de los estudiantes al respecto de diferentes aspectos de la titulación. De esta manera se ha podido conocer su satisfacción al respecto de los siguientes aspectos: Coordinación, organización de horarios y exámenes, sistema de evaluación continua, normativa de asistencia a clase, trabajo fin de máster, formación extracurricular ofrecida por el Centro, nivel de esfuerzo personal, conocimientos adquiridos y satisfacción general con el máster. Este sistema permite detectar las debilidades y corregirlas, adoptando las medidas que se consideren adecuadas.

Debe destacarse que este curso académico las encuestas, cuya realización se efectúa en el segundo cuatrimestre, se han llevado a cabo de manera virtual como consecuencia de la suspensión de la actividad académica, por el Estado de alarma provocado por la pandemia del Covid-19.

Este curso, de forma excepcional, las encuestas de satisfacción con el profesorado, título y máster se han recogido de forma *online*. Para ello, se ha enviado de forma personalizada a cada alumno una dirección web que contenía un formulario donde podían cumplimentar las encuestas.

Se considera que este método tiene un impacto en los resultados finales, siendo éstos, menos representativos que los obtenidos en cursos anteriores. Sin embargo, se analizan el número de encuestas obtenidos en las diversas situaciones para valorar el grado de diferencias entre ambos métodos.

El ítem “Satisfacción de alumnos con el Título” (IUCM-13), calculado como la puntuación obtenido de la valoración que los alumnos han realizado en las encuestas de satisfacción con la titulación como respuesta a la pregunta “Satisfacción global con la titulación” toma el valor de 6,6 sobre 10. Contestaron un total de 15 alumnos la encuesta sobre un total de 33 matriculados. Esto supone una tasa de respuesta del 45%.

La satisfacción de los alumnos con el título se ha incrementado ligeramente continuando la tendencia de los últimos cursos y aunque el ascenso es menor que otros años debe verse como una mejora en la percepción por parte de los alumnos del desarrollo de la titulación y los cambios hechos en la misma. Se trata de la puntuación más elevada obtenida, al menos, en los cuatro últimos años. Sin embargo, se continúa trabajando para mejorarlo, perseverando en las medidas ya implementadas y diseñando otras nuevas.

En efecto, los indicadores de satisfacción de los alumnos obtenidos durante los Cursos Académicos 2017-2018 y 2018-2019 fueron objeto de análisis y articulación de medidas
CURSO 2019-20

correctivas por parte del equipo de Coordinación de la titulación, la Coordinación de la División de Psicología y la Dirección del Centro, así como de la Comisión de Calidad de la titulación, que abordó la cuestión en su primera reunión correspondiente al Curso Académico 2017-2018. Ya durante el Curso Académico 2016-2017, el equipo de Coordinación de la titulación y el de la División de Psicología habían mantenido una reunión con los alumnos para abordar los motivos de su malestar, acordando en ese sentido una serie de medidas correctivas: fundamentalmente, adelantando y ampliando los plazos de solicitud y asignación de temas de Trabajo de Fin de Máster, mejorando la información disponible en la página web del Centro sobre las características específicas de cada uno de los Centros donde los alumnos pueden cursar sus prácticas externas (<http://www.universidadcisneros.es/docs/1718/Caracteristicas-de-los-centros.pdf>), y, de acuerdo con las demandas expresadas por los alumnos, poniendo en marcha para el Curso Académico 2017-2018 un programa de prácticas adicionales, de carácter voluntario y extracurricular, desarrolladas en Centros sanitarios de naturaleza no hospitalaria (que durante el curso Académico 19-20, se ha ampliado a hospitalarias y no hospitalarias), en las que los alumnos tuvieran la oportunidad de tomar contacto con pacientes con cuadros clínicos o sintomatología leve o moderada, atendidos en consulta individual, poco habituales en contextos hospitalarios, así como con asuntos relacionados con el día a día de la práctica de la Psicología General Sanitaria en consulta privada.

Además, se ha procedido a reforzar las vías de contacto entre el alumnado de la titulación y el equipo de Coordinación, programando visitas periódicas de la Coordinadora Adjunta al aula para interesarse de manera proactiva por el desarrollo de las enseñanzas, con el objetivo de detectar con la mayor celeridad posible cualquier fuente de insatisfacción entre la nueva cohorte de alumnos. Estas visitas vienen realizándose desde el Curso Académico 2017/2018, sin que se detecten problemáticas significativas. Las medidas aplicadas parece que funcionaron, en parte, pues el nivel medio de satisfacción del alumnado, que ya se había incrementado significativamente en 2017/2018, ha vuelto a mejorar de manera notable en 2018/2019, y ligeramente en 2019-2020. Esta evolución positiva puede considerarse una fortaleza de la titulación, sin por ello perder de vista el afán por conseguir que el nivel de satisfacción de los alumnos siga aumentando.

En todo caso, es preciso tener en consideración que el alumnado del Máster en Psicología General Sanitaria tiende a presentar un perfil de muy alta exigencia, debido a la propia naturaleza de la titulación, cuyo carácter habilitante lleva a parte importante del alumnado a albergar la sensación, que en no pocas ocasiones transmiten a la Coordinación del Máster, de tener que cursar el Máster “por obligación”. En efecto, el trabajo en salud mental es el ámbito profesional vocacional de una nutrida mayoría de estudiantes de Grado en Psicología, que a menudo perciben el carácter habilitante del Máster para el ejercicio de la profesión de Psicólogo General Sanitario como una imposición legal con la que se ven obligados a cumplir para poder alcanzar ese proyecto vocacional. El rechazo que genera esa percepción es aun más acusado cuando los alumnos del Máster no son recién graduados, sino Licenciados que obtuvieron su titulación antes de que existiera un Máster con carácter profesionalizante, y que por tanto perciben la mencionada imposición como retroactiva. En el caso particular de la titulación de Máster en Psicología General Sanitaria en el CES Cardenal Cisneros, el hecho de que los alumnos deban abonar tanto las tasas públicas de la Universidad Complutense de Madrid como las cuotas académicas propias del Centro parece disparar el nivel de exigencia del alumnado que con cierta frecuencia, tanto en las observaciones cualitativas en las encuestas como en el contacto informal con el equipo de Coordinación, alude al alto precio de los estudios como un factor condicionante de su valoración de los mismos.

-El ítem “Tasa de satisfacción del profesorado con el Título” (IUCM-14), calculado como la puntuación media obtenida en las encuestas de satisfacción global contestadas por el profesorado del Máster en Psicología General Sanitaria para el Curso Académico 2019/2020, arroja un valor de 8,57 puntos sobre 10, ligeramente inferior que en el Curso Académico 2018/2019, cuando alcanzó el valor de 9,21 puntos sobre 10 (0,64 puntos menos). Debido a la diferencia tan pequeña y a que la puntuación elevada se conserva a lo largo de los cursos se seguirá observando la tendencia en futuros años.

Estas puntuaciones elevadas alcanzadas en los últimos años (entre 8,31 y 9,23) suponen una fortaleza del Máster en la medida en que contribuye a un alto nivel de motivación y dedicación de los docentes en el desempeño de su actividad.

En lo relativo al PDI, en el Curso Académico 2019/2020 la encuesta se envió por correo electrónico a todos los profesores del centro. La dirección de correo que se utilizó es la corporativa: usuario@universidadcisneros.es. La encuesta se envió dos veces y se mantuvo abierta hasta el 6 de julio. El cuestionario consta de 14 ítems, organizados por bloques, que recogen la información del formulario recomendado por la UCM.

En este sentido, cabe destacar que se valora de manera sobresaliente (9) la coordinación de la titulación, lo que evidencia una buena gestión del desarrollo de la titulación y de todos los factores implicados; alcanza esa misma puntuación (9) la valoración de la utilidad del campus virtual, en un curso en el que ha tenido tanta importancia esta herramienta al cambiar la docencia a modalidad *online* y poner de manifiesto algo más importante, si cabe, que es que la docencia no se ha visto afectada por dicho cambio.

La valoración más baja (7,7) son las instalaciones del Centro para impartir la docencia; no obstante el Centro ha realizado obras de mejora de dichas instalaciones lo que en parte ha mejorado dicha apreciación respecto a cursos precedentes.

Representa una fortaleza de la titulación la sobresaliente satisfacción del PDI con el título por responsabilidad directa y principal en la ejecución de la titulación que sin duda tiene reflejo positivo en su actividad laboral y con ello en los resultados académicos.

Dicha satisfacción podría explicar, en parte, la rápida adaptación de la enseñanza presencial a la modalidad online como consecuencia de la pandemia. Durante el periodo de confinamiento y meses sucesivos el CES Cardenal Cisneros, el departamento de informática, la División de Psicología, La Coordinación del Máster, los docentes y alumnos realizaron un esfuerzo para adaptarse a la nueva realidad con un máster en modalidad virtual que permitió que el calendario académico no sufriera modificaciones y que los resultados académicos no se vieran perjudicados por dicha situación, lo que ha de considerarse como una fortaleza de la institución, en general, del máster, en particular.

-El ítem “Tasa de satisfacción del PAS del Centro” (IUCM-15), calculado como la puntuación media obtenida en las encuestas contestadas por el personal administrativo y de servicios del Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros para el Curso Académico 2019/2020 toma un valor de 8,2 puntos sobre 10, frente al 7,2 puntos sobre 10 del Curso Académico 2018/2019, lo que suponen un incremento de 1 punto en el nivel de satisfacción del PAS.

Para medir el nivel de satisfacción del PAS, se confeccionó un cuestionario de 27 ítems de elaboración propia, a partir de la encuesta que a tal efecto lleva a cabo la Universidad Complutense de Madrid. El cuestionario agrupa sus 27 ítems en seis bloques: organización del

trabajo, liderazgo y reconocimiento, comunicación y coordinación, seguridad en el trabajo, formación y desarrollo profesional, motivación y satisfacción y satisfacción con los Títulos impartidos.

Cada ítem ha sido evaluado en una escala del 1 al 5, expresando el grado de satisfacción del encuestado con lo expresado en el mismo (1, muy insatisfecho; 5, muy satisfecho). Los ítems respondidos con un No aplica o un NS/NC, se han tratado como valores perdidos.

La encuesta se envió por correo electrónico a todo el PAS del Centro. La Dirección de correo que se utilizó es la corporativa del Centro (usuario@universidadcisneros.es). La encuesta se envió una vez y se mantuvo abierta hasta el 28 de julio.

Los resultados de la encuesta de satisfacción del PAS, en una escala 1-10, se presentan en la tabla siguiente:

Ítems	Media (sobre 5)
Organización del trabajo	
1. Organización del trabajo en mi Unidad.	8.1
2. Las funciones que realizo se adecuan a las necesidades del Centro.	8
3. Sabes qué tareas son de tu responsabilidad.	8
4. Tengo suficiente autonomía en el trabajo.	8.4
5. La carga de trabajo es adecuada.	6,8
Liderazgo y reconocimiento	
6. El/la responsable inmediato demuestra un dominio técnico y conocimiento de sus funciones.	8.2
7. El/la responsable me mantiene informado/a sobre asuntos que afectan a mi trabajo.	7.8
8. El/la responsable reconoce mi trabajo.	8
Comunicación y coordinación	
9. Me siento parte de un equipo de trabajo.	8.1
10. Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	8.2
11. Comunicación y coordinación con el PDI vinculado a las titulaciones del Centro.	7
12. Relación con los estudiantes de las titulaciones del Centro.	7.7
Seguridad en el trabajo	
13. Seguridad con las condiciones de trabajo en mi Unidad (no representan riesgos para la salud).	8.4
14. Condiciones ambientales (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) y ergonómicas (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos).	7.4
Formación y desarrollo profesional	
16. Recibo la formación necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	7.5
17. El puesto que ocupo está en relación con mi experiencia y Titulación.	7.5
18. La Universidad me proporciona oportunidades para desarrolla mi carrera profesional.	6.5
Motivación y satisfacción	
19. El/la responsable motiva al personal de la Unidad.	7.7
20. Motivación para realizar mi trabajo.	7.7
21. Condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.).	7.1
22. En general, me siento satisfecho de trabajar el C.U. Cardenal Cisneros.	8
Satisfacción con los Títulos impartidos	
23. Satisfacción con el Grado en ADE.	6.8
24. Satisfacción con el Grado en Derecho+ADE.	7
25. Satisfacción con el Grado en Derecho.	7.40

26. Satisfacción con el Grado en Psicología.	8.1
27. Satisfacción con el Máster en Psicología General Sanitaria.	7
28. Satisfacción con el Máster en Acceso a la Abogacía.	7.1

La tasa de satisfacción del PAS del Centro es la puntuación media obtenida en las encuestas contestadas por el personal de administración y servicios en el ítem: “En general, me siento satisfecho de trabajar en el CES Cardenal Cisneros”. En el Curso Académico 2019/20 toma el valor de 8. Esto pone de manifiesto que el personal PAS está bastante satisfecho con el centro y manteniendo el nivel de satisfacción respecto al curso anterior, sin que la satisfacción se haya visto afectada por el cambio brusco en las condiciones de trabajo debido al cierre del Centro por el estado de alarma que obligó a gran parte de los trabajadores a trabajar desde su casa con las dificultades que puede implicar. Pese a ese cambio y las circunstancias que tuvo que desarrollarse su actividad laboral en este tiempo así como cuando en junio progresivamente su fueron incorporando al Centro no ha alterado su satisfacción, destacando al respecto la buena percepción que tiene el PAS de las condiciones de seguridad en las que desarrolla su trabajo que supera los 8 puntos.

Los resultados globales de los bloques indicados se reflejan en el siguiente cuadro:

	Total CES Cardenal Cisneros
Organización del trabajo	7.9
Liderazgo y reconocimiento	8
Comunicación y coordinación	7.7
Seguridad en el trabajo	7.8
Formación y desarrollo profesional	6.6
Motivación y satisfacción	7.6
Satisfacción con Títulos impartidos	7.2

En cuanto a las valoraciones más altas se corresponden con la comunicación del trabajo y coordinación, destacando que valoran notablemente (7.7) la comunicación con el PDI y alumnos, a la vez que entiende que recibe la información adecuada del responsable de la unidad, lo que permite que las decisiones sean coordinadas y eficaces. Este dato debe complementarse con la satisfacción relativa a la organización del trabajo y el conocimiento y delimitación de las funciones de cada uno de los trabajadores, ítems en los que los trabajadores se muestran muy satisfechos con una calificación media de 7.9, así como una valoración de 7.7 en lo relativo a la comunicación y coordinación lo que muestra una coordinación laboral eficiente y un buen trabajo en equipo. Los resultados más bajos, aunque se acercan al notable (6.6), se corresponden con la satisfacción con la formación de los trabajadores y desarrollo profesional. Precisamente para mejorar este aspecto, el Centro ha aprobado una *Bolsa de ayudas* para la mejora profesional del PAS que desee participar en cursos de formación y de manera conjunta con la Fundación tripartita se han ofertado a lo largo del año diversos cursos. En términos generales, cabe concluir que el PAS se muestra satisfecho, ya que la nota media de satisfacción alcanza los 8.2 puntos.

Por su parte, sin duda es una fortaleza el mantenimiento de su nivel de la satisfacción del PAS, debido sin duda a las medidas emprendidas por la Dirección para corregir la bajada de satisfacción de hace dos cursos debido a la carga de trabajo lo que se resolvió con nuevas contrataciones. Del mismo modo, se ha aprobado un Plan de medidas económicas para la formación de todos los trabajadores del Centro, PDI y PAS. Reflejan estos resultados que lo que supuso un reto para el Centro así como para cada uno de los trabajadores que fue la adaptación a la situación de teletrabajo, la vuelta meses después al trabajo presencial con las debidas

garantías sanitarias se superó con una alta satisfacción de sus trabajadores y permitió que el desarrollo de la actividad administrativa prosiguiera y con ella la actividad docente.

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

A continuación, se procede a realizar el análisis cualitativo. Dicho análisis permite observar las fortalezas en el apartado 8 y las debilidades en el apartado 9 de la Memoria.

En el Curso Académico 2019-2020 se aplicaron las encuestas de inserción laboral y satisfacción de los egresados en el Curso Académico 2017-2018, por lo que los datos que se incluyen en esta Memoria son los relativos a dicha promoción. Para la promoción que obtuvo la titulación al término del Curso Académico 2018/2019, los datos de inserción laboral y satisfacción de los egresados se obtendrán durante el Curso Académico 2020-2021.

La encuesta, confeccionada por el Departamento de Calidad del CES Cardenal Cisneros, consta de cinco preguntas de elaboración propia. Los ítems se valoran de 0 a 10 (siendo 0, estar totalmente en desacuerdo o insatisfecho y 10, totalmente de acuerdo o muy satisfecho) y fueron respondidos por 11 egresados (es decir, el 44% del total de los egresados). Esto implica un incremento en el nivel de participación de los egresados respecto a la encuesta realizada el curso anterior, que alcanzó una participación de 9 egresados (es decir, el 29,03% del total).

La encuesta se realizó de forma telefónica durante los meses de julio y agosto. A cada alumno se le llamo un total de tres veces, en tres horarios diferentes, a fin de maximizar la tasa de respuesta. Las respuestas se iban introduciendo de manera anónima en un formulario con el fin de preservar su anonimato.

Los ítems de la encuesta cuantitativa fueron los siguientes:

Cuestionario
1 - ¿Cuál es su situación profesional actual? En caso de no estar empleado pasar a la pregunta 5.
2 - ¿Trabajas en alguna actividad relacionada con sus estudios?
3 - ¿En qué medida estás satisfecho/a con tu situación laboral?
4 - ¿Creé que la formación recibida en el CES Cardenal Cisneros ha facilitado o potenciado su inserción laboral?
5 - ¿Cuál es el grado de satisfacción con los estudios que cursó en el CES Cardenal Cisneros?

Se presenta a continuación el análisis de resultados por ítem, que debido al porcentaje de participación de egresados en el Curso 2017-2018 ha de interpretarse con la debida cautela.

- ítem 1, “¿Cuál es su situación laboral actual?” El Máster muestra un reparto muy claro entre encuestados trabajando (73%) y en búsqueda de empleo (27%).

- Ítem 2, “¿Trabaja en alguna actividad relacionada con sus estudios?” El 50% de los egresados que se encuentran trabajando lo hacen en una actividad relacionada con sus estudios.

- Ítem 3 “¿En qué medida está satisfecha/o con su situación laboral?” La satisfacción con la situación laboral arroja un valor medio de 8,5 puntos sobre 10, con una desviación típica de 1,41 puntos.

- Ítem 4, “¿Creé que la formación recibida en el CES Cardenal Cisneros ha facilitado o potenciado su inserción laboral?” El 70% de los encuestados consideran que la formación recibida en el CES Cardenal Cisneros ha facilitado o potenciado su inserción laboral.

- Ítem 5, “¿Cuál es el grado de satisfacción con los estudios que cursó en el CES Cardenal Cisneros?” La puntuación media obtenida fue 8 puntos sobre 10, con una desviación típica de 1 punto.

Aunque, como se ha mencionado, la participación fue moderada, los resultados parecen indicar un nivel de empleabilidad positivo (del 73%), un 6% más respecto al curso anterior. El 50% de los egresados desempeñan una labor relacionada con sus estudios, y más decididamente positiva de satisfacción con la situación laboral (con una media de 8,5 puntos sobre 10). Si se tienen en cuenta además los buenos resultados en cuanto a satisfacción con la formación recibida (con un 70% de alumnos que consideran que esta ha potenciado sus perspectivas laborales, y una media de satisfacción global de 8 puntos sobre 10), se perfila una importante fortaleza de la titulación. No obstante se continúa trabajando para aumentar el nivel de satisfacción del egresado con su formación.

Cabe señalar que a todos los alumnos se le ofreció la posibilidad de realizar prácticas extracurriculares en una clínica privada con el objetivo final de ser contratados por dicha clínica, cuando recibieran la titulación de psicólogos general sanitarios, lo que puede considerarse como una oportunidad de incorporarse al mercado laboral en el ámbito clínico, lo que puede considerarse como una fortaleza de la titulación.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

No procede.

La Memoria verificada de la titulación de Máster en Psicología General Sanitaria no contempla programas de movilidad. Esto es congruente con la duración y naturaleza del programa, ligado a la habilitación para la profesión regulada de Psicólogo General Sanitario bajo legislación específicamente española, lo que hace importante que las prácticas que ocupan dos de los tres semestres lectivos se realicen en el marco del sistema sanitario español.

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

El análisis de estos procedimientos permite observar las fortalezas y las debilidades que se recogen en los apartados 8 y 9 respectivamente.

De cara a la correcta organización e implementación de las prácticas externas, el equipo de Coordinación del Máster en Psicología General Sanitaria cuenta con la figura de la Coordinadora Adjunta, que tiene asignada además la responsabilidad de las asignaturas Prácticas Externas I y II, además de un Coordinador con labores de supervisión, apoyo a la gestión de convenios de prácticas y representación institucional. Entre las funciones del equipo de Coordinación se incluyen:

1. Establecer contactos con centros de prácticas externas y gestionar el correspondiente convenio, centrándose, dada la naturaleza de la titulación, en centros hospitalarios especializados en salud mental.
2. Ofrecer información a los estudiantes sobre las prácticas externas.
3. Asignar a los estudiantes a los diferentes centros de prácticas de acuerdo con sus demandas y, en caso necesario, con criterios de mérito y capacidad sustanciados en la puntuación de acceso a la titulación. (Desde el Curso Académico 2019/2020, el criterio de asignación de centros de prácticas, a petición de los propios alumnos y con autorización de la Comisión de Calidad de la titulación, la Coordinación de la División de Psicología, la Secretaría General y la Coordinación del Máster en Psicología General Sanitaria de la Facultad de Psicología, ha pasado a ser la calificación media obtenida en la titulación de acceso al Máster.)
4. Efectuar, en colaboración con el Departamento de Administración, la tramitación de los seguros pertinentes para todos los estudiantes que realizan las prácticas externas.
5. Apoyar y orientar a los alumnos y sus tutores externos en el correcto funcionamiento organizativo y de gestión de las prácticas.
6. Diseñar, realizar, y analizar encuestas de satisfacción a los estudiantes y tutores externos para recoger su valoración de las prácticas externas y detectar aspectos susceptibles de mejora o buenas prácticas susceptibles de potenciación.
7. Antes de que comience el proceso de asignación de los alumnos a los diferentes centros de prácticas, ofrecer a los alumnos documentación detallada y actualizada sobre las características de cada uno de los centros con los que el CES Cardenal Cisneros tiene en vigor convenios de colaboración, documentación que pueden encontrar en:

<https://www.universidadcisneros.es/docs/1718/Caracteristicas-de-los-centros.pdf>

Atendiendo a esa información los alumnos cursan, en los plazos establecidos a principios del curso lectivo, una solicitud por escrito indicando sus preferencias. Los Coordinadores atienden a estas preferencias y, cuando es necesario, dirimen posibles conflictos en virtud de criterios de mérito y capacidad sustanciados en la puntuación de acceso a la titulación (o, desde el Curso Académico 2019/2020, en la calificación media obtenida en la titulación de acceso).

En cuanto a la coordinación en el desarrollo de las prácticas externas, todos los alumnos matriculados en Prácticas Externas I y II tienen asignado, conforme a lo previsto en la Memoria de la Titulación y en los convenios de cooperación educativa suscritos con los centros de prácticas, un tutor externo, designado por el centro de prácticas, que mantiene contacto fluido y constante con el tutor interno, profesor de las asignaturas de Prácticas Externas I y Prácticas Externas II, a fin de asegurar la supervisión necesaria para que las prácticas permitan a los alumnos adquirir las competencias correspondientes, y articular las soluciones precisas si se detectara algún problema.

El tutor externo es un profesional vinculado al Centro de prácticas externas que dirige, supervisa y evalúa las actividades prácticas que realiza el estudiante. Para la evaluación de dichas actividades, el tutor externo valora las habilidades, competencias y conocimientos demostrados por el estudiante durante su estancia en el Centro de prácticas, y emite un informe para el tutor interno.

El tutor interno tiene encomendada las labores de orientación del alumno en sus prácticas externas, intermediación con el centro de prácticas, y seguimiento y evaluación de las actividades prácticas que realiza el alumno. Para la evaluación de dichas actividades, el tutor

interno valora una Memoria de Prácticas que debe realizar el estudiante, así como el informe que le facilita el tutor externo. De manera proactiva, el tutor interno consulta periódicamente, con los tutores externos para verificar el adecuado desarrollo de las prácticas. Periódicamente, además, el Coordinador mantiene una reunión de seguimiento con la Dirección Médica, la Gerencia, o el órgano designado al efecto por cada Centro de prácticas, a fin de detectar y corregir los problemas que hayan podido surgir en el desarrollo de las prácticas.

En cumplimiento de su función de recogida de información acerca de la valoración de la calidad de las prácticas externas por parte de los alumnos, los Coordinadores de la titulación aplican, una vez concluidas dichas prácticas, un cuestionario anónimo de veinte ítems específicamente diseñado para ese propósito, y basado en la que se utiliza para la evaluación de la satisfacción de los alumnos.

Debido a la suspensión total de las prácticas presenciales en los centros, que tuvo lugar en marzo de 2020. La coordinación del máster se encargó de gestionar con todos los centros la posibilidad de continuar con las prácticas de forma telemática, mantener reuniones con la Coordinación de la División de Psicología del CES Cardenal Cisneros, con el Coordinador General de las prácticas del CES Cardenal Cisneros, con los responsables de la asignatura Prácticum de Grado y con las autoridades competentes de la Facultad de Psicología de la UCM, con vistas a tratar de establecer alternativas a los alumnos para facilitar en la medida de lo posible su continuidad en las prácticas, atendiendo a la situación epidemiológica vivida durante el confinamiento y después del mismo.

Como resultado de todas las reuniones, de las facilidades que se pudieron ofrecer a los alumnos para superar sus asignaturas de prácticas y a la firma de nuevos convenios de colaboración con el MPGS, se consiguió que todos los alumnos del MPGS tuvieran la oportunidad de continuar sus prácticas, lo que se considera una fortaleza del MPGS.

Por otra parte se mantuvo continuamente informado al alumnado sobre la evolución de su situación relativa a la futura reincorporación a las prácticas atendiendo a la situación individual de cada uno de ellos.

De esta forma, fueron recibiendo correos institucionales, de la División de Psicología y de la Coordinación del máster con el objetivo de mantenerles informados en todo momento sobre la situación. Además la Coordinación del máster convocó las siguientes reuniones virtuales con los alumnos;

Fecha de la reunión virtual	Objetivo de la reunión virtual
1-05-20	Exponer la situación actual respecto a la continuidad de las prácticas, las medidas de apoyo para la superación de la asignatura Prácticas Externas I y resolver posibles dudas al respecto. Presentar la asignatura TFM
14-05-20	Recordar los criterios de realización de la Memoria de Prácticas Externas I y resolver posibles dudas al respecto.

	Se retomaron las tutorías personalizadas de Prácticas Externas I
23-07-20	Abordar la situación actual de las prácticas y responder a las posibles dudas e inquietudes de los alumnos respecto a la continuidad de las prácticas atendiendo a la situación actual

Para el Curso Académico 2019-2020 el sistema de recogida de información sobre la valoración de las prácticas externas por parte del alumnado obtuvo datos del 13,43% de los alumnos matriculados, un descenso considerable respecto al Curso Académico 2018-2019, cuando la tasa de participación fue del 42,03% %. En Curso Académico 2017/2018 se alcanzó una participación del 29%, y en 2016-2017 del 52%. El dato correspondiente a 2019-2020, por tanto, parece sugerir que vuelve a disminuir el nivel de participación en relación con cursos anteriores. En todo caso, el nivel de participación sigue sin recuperar el 50%, por lo que la interpretación de los resultados ha de tomarse con la debida cautela.

Los resultados se situaron en una horquilla que va del 6,11 al 8,11 (en una escala de 10 puntos), con un promedio de 7,28 y una desviación típica de 0,70 puntos.

El desglose de resultados por ítems durante los cuatro últimos Cursos Académicos que se lleva impartiendo la titulación ha sido el siguiente:

Ítem de valoración de prácticas externas	Promedio 2016/2017	Promedio 2017/2018	Promedio 2018/2019	Promedio 2019/2020
1. En general, las prácticas realizadas me han resultado interesantes.	7,58	7,44	8,37	8,11
2. Las prácticas realizadas me serán útiles en mi desempeño profesional.	7,23	6,60	7,80	7,66
3. Las prácticas han cubierto mis expectativas iniciales.	6,27	6,97	7,07	7,22
4. La organización de las prácticas ha sido correcta.	5,88	5,95	5,63	6,11
5. El centro de prácticas ha propiciado mi implicación en actividades de interés profesional acorde a mi perfil de especialización.	7,42	6,00	7,20	8,11
6. El tutor externo ha supervisado correctamente mis prácticas.	7,19	5,87	7,83	7,22
7. El tutor interno (del CES Cardenal Cisneros) ha supervisado correctamente mis prácticas.	6,92	7,32	6,57	6,55
8. En general, mi nivel de satisfacción con las prácticas externas ha sido de:	7,08	6,50	7,57	7,55

Aunque como se menciona anteriormente la comparación de los resultados es delicada debido a los diferentes niveles de participación, parece que dichos resultados podrían indicar que se aumenta ligeramente la satisfacción respecto al curso anterior en los ítems, “Las prácticas han cubierto mis expectativas iniciales”, “La organización de las prácticas ha sido correcta” y un incremento más pronunciado, de casi 1 punto en el ítem “El centro de prácticas ha propiciado mi implicación en actividades de interés profesional acorde a mi perfil de especialización.” Se mantienen estables respecto al Curso Académico 2018-2019, los ítems “El tutor interno (del CES Cardenal Cisneros) ha supervisado correctamente mis prácticas” y “En general, mi nivel de satisfacción con las prácticas externas ha sido de:”

Se aprecia un ligero descenso de la satisfacción en los ítems “En general, las prácticas realizadas me han resultado interesantes”, “Las prácticas realizadas me serán útiles en mi desempeño profesional”, y “El tutor externo ha supervisado correctamente mis prácticas”.

Estos resultados, que aun siendo muy similares al Curso Académico 2018-2019, se considera que pudieran venir motivados como por la abrupta interrupción de las prácticas de todos los alumnos en marzo de 2020, como consecuencia de la pandemia sufrida y con los niveles de incertidumbre que se manejaron en las primeras semanas de confinamiento sobre las posibilidades de reincorporación a los centros de prácticas. A pesar de estas circunstancias se ha mejorado en tres de los ocho ítems que comprende la encuesta. Aunque esa mejoría es en un menor número de ítems respecto al curso anterior, la satisfacción general del alumno no ha variado. En el ítem “la organización de las prácticas ha sido correcta” que no alcanza el notable, 6,11 puntos, conviene señalar que la situación descrita de abrupta interrupción de las prácticas y las primeras semanas de incertidumbre derivadas de las mismas pueden justificar dicha puntuación, no obstante, es la más alta obtenida en los últimos 4 Cursos Académicos, por lo que ese seguirá trabajando en su mejora.

En todo caso, los resultados se consideran satisfactorios en términos generales, siendo superiores a 6,10 en todos los ítems y superiores a 7,21 en seis de los ocho.

En el espacio para observaciones cualitativas que acompaña al cuestionario, los alumnos destacan como lo mejor de las prácticas el poder asistir a diversos talleres que contribuyen a aumentar sus conocimientos, la atención recibida por parte del tutor externo del centro, la variabilidad en los trastornos observados, poder observar el trastorno mental grave, poder hacer rotaciones por distintas unidades y la posibilidad de participar que los tutores nos dejaran participar en diversas dinámicas y sesiones de terapia. También destacan la oportunidad de aprender de diferentes profesionales y modelos de intervención terapéutica, así como poder formar parte del proceso de evaluación e intervención de los pacientes, tanto a nivel individual como grupal. Esto representa una constatación rotunda del cumplimiento de los objetivos formativos con que ha sido diseñado el programa de prácticas externas de la titulación.

Los alumnos mejorarían la poca intervención pues consideran que se les debería de permitir atender a pacientes aunque sea con supervisión, la falta de implicación del tutor externo, la organización de las prácticas, la escasa libertad para intervenir en el paciente en alguna ocasión, la monotonía ya que durante 5 semanas todos los días, durante 5 horas tenían terapia de grupo. Además señalan que los pacientes de hospitales tienen un perfil muy específico y grave, por lo que aunque han aprendido mucho de ellos, no ha sido así en cuanto al abordaje terapéutico en consulta del paciente que acude a una clínica privada, sin trastorno psiquiátrico.

Respecto al principal aspecto a mejorar, la “poca intervención” mencionada por cuatro de los alumnos encuestados, y a “la escasa libertad para intervenir en el paciente”, la Coordinación del

Máster en Psicología General Sanitaria mantuvo una reunión con el responsable de prácticas externas del centro en el que se concentraban las quejas de los alumnos. Dicho responsable, que se había incorporado recientemente al desempeño de esta tarea, especificó sus nuevos planes con respecto a la intervención de los alumnos, que parecían mejorar bastante las posibilidades de intervención de los alumnos. A lo largo del Curso Académico 2019/2020 no se ha vuelto a recibir ninguna queja o propuesta de mejora para este centro por parte de los alumnos, por lo que parece que la situación ha mejorado considerablemente.

Cabe señalar que se ha implementado considerablemente la oferta formativa de prácticas de manera que a todos los alumnos se les ofreció la posibilidad de acudir a un centro en el que pudieran atender pacientes personalmente, con la debida supervisión. Lo cual podría valorarse como una fortaleza de la titulación.

Respecto a la falta de implicación del tutor externo, que se deriva, en parte, de la carga laboral a los que están sometidos los psicólogos en los centros hospitalarios y más en el Curso Académico 2019-2020 como consecuencia de la pandemia.

Respecto a la organización de las prácticas, y en particular atendiendo a la solicitud de que se valore la calificación media en la titulación de acceso al Máster en lugar de a la puntuación en el baremo de acceso al Máster de cara a la asignación de centro de prácticas, ha sido ya subsanado en el Curso Académico 2019/2020.

Respecto a la información sobre las funciones que desempeñarán en cada centro de prácticas, los alumnos reciben información específica y actualizada sobre las funciones que van a desempeñar en los distintos centros de prácticas, pues ya en 2016/2017 se mejoró la información disponible en la página web del Centro sobre las características específicas de cada uno de los centros donde los alumnos pueden cursar sus prácticas externas (<http://www.universidadcisneros.es/docs/1718/Caracteristicas-de-los-centros.pdf>).

Sin embargo, es inevitable que, aunque se describan minuciosamente tales características, en ocasiones el centro asignado al alumno no cuente con pacientes de todas las patologías que habitualmente aborda, por lo que las prácticas se van organizando en función de las necesidades asistenciales del centro, que naturalmente tienen un elemento variable.

En todo caso, para detallar aún más la información específica sobre las funciones que van a desempeñar los alumnos en los distintos centros de prácticas, así como el abordaje terapéutico que sigue cada uno de los centros, la Coordinación de la titulación, previa autorización de la Coordinación de la División de Psicología, decidió que los alumnos reciban toda la información de primera mano, por parte de los tutores externos o coordinadores de los centros de prácticas en una Jornada de Actualización en Psicología General Sanitaria en Contextos Hospitalarios, que desde el Curso Académico 2019/2020 se lleva a cabo a principio de curso (hasta entonces se celebraba a final de curso), y cuyos ponentes son los profesionales de los centros de prácticas. En dicha Jornada, por tanto, los alumnos tienen la ocasión de interactuar directamente con quienes serían sus tutores externos antes de escoger centro de prácticas.

Respecto a “la monotonía ya que durante 5 meses todos los días, durante 5 horas tenían terapia de grupo” se trata de una cuestión que ha sido mencionada por un único alumno, lo que puede deberse a que no todos los centros permiten a los alumnos en prácticas asistir a sesiones de terapia individual e interactuar directamente con los pacientes en dichas sesiones.

Respecto a que “los pacientes de hospitales tienen un perfil muy específico y grave, por lo que aunque han aprendido mucho de ellos, no ha sido así en cuanto al abordaje terapéutico en consulta del paciente que acude a una clínica privada, sin trastorno psiquiátrico”. La implementación que se ha producido en el número de plazas de prácticas afecta fundamentalmente a clínicas privadas. Hasta el Curso Académico 2018-2019 las plazas de prácticas que se ofrecían eran en centros hospitalarios. Desde el Curso Académico 2019-2020 además de continuar ofreciendo a todos los alumnos la posibilidad de realizar sus prácticas en un centro hospitalario se han añadido 15 plazas en clínicas privadas.

En cuanto a la implantación del sistema de recogida de información acerca de la satisfacción de los tutores externos con el programa de prácticas, permite completar la información disponible sobre la satisfacción de los agentes implicados en las prácticas externas de la titulación, esta estaba inicialmente prevista para el Curso Académico 2016-2017, pero fue necesario posponerla al Curso Académico 2017-2018 por motivos de organización.

Para el Curso Académico 2019-2020 se ha pretendido objetivar la valoración de los tutores externos sobre la gestión de las prácticas. Para ello, se decidió que era necesario diferenciar entre la gestión de las cuestiones sobrevenidas a causa de la pandemia y la gestión meramente académica. Por ello se elaboraron dos cuestionarios que fueron enviados a través del correo electrónico a todos los tutores de los centros en noviembre de 2020. Únicamente un centro de prácticas respondió a los cuestionarios por lo que los resultados, aunque resultan prometedores no pueden considerarse representativos. Dichos resultados pueden verse en las siguientes tablas.

La primera corresponde a la satisfacción general con la gestión de las prácticas.

Ítems	Media
1. El/la tutor/a del CES Cardenal Cisneros se ha puesto en contacto conmigo para indicarme el nombre del estudiante antes del inicio de sus prácticas.	10
2. La comunicación por parte del responsable del CES Cardenal Cisneros ha sido satisfactoria.	10
3. El/la tutor/a del CES Cardenal Cisneros ha atendido mis dudas al respecto de la tutela del o de la estudiante.	10
4. Mi grado de satisfacción global con la coordinación de las prácticas por parte del CES Cardenal Cisneros es:	10

La segunda tabla corresponde a la satisfacción con la gestión de las prácticas sobrevenida como consecuencia de la situación provocada por la pandemia.

Ítems	Media
1. El/la tutor/a del CES Cardenal Cisneros me comunicó la suspensión de las prácticas por razón de la expansión del coronavirus.	10
2. Desde ese momento el/la tutor/a del CES Cardenal Cisneros se prestó a resolver todas mis dudas al respecto y a colaborar con la ejecución de la suspensión de las prácticas.	10
3. El/la tutor/a ha colaborado conmigo de cara a la reanudación de las prácticas (en caso de que se hayan reanudado ya sea presencialmente o en modo remoto).	10
4. Mi grado de satisfacción global con la gestión, por parte del CES Cardenal Cisneros, de la situación de las prácticas provocada por motivo del coronavirus es.	10

Debido a la escasa participación de los tutores externos no procede realizar un análisis de los datos, ni establecer comparaciones con el Curso Académico 2018-2019 o anteriores.

Esta escasa participación podría atribuirse en parte a las fechas de envío de los cuestionarios (noviembre de 2020), a la sobrecarga laboral que impera en los centros hospitalarios y clínicas privadas como consecuencia de la pandemia, a la ya de por sí habitualmente escasa participación de los centros de prácticas en responder a estos cuestionarios, a que durante el Curso Académico 2019-2020 se ha pedido responder a dos cuestionarios en lugar de a uno solo (el cuestionario habitual y el relativo a la situación provocada por la pandemia, al escaso *feedback* que reciben sobre los mismos y a la escasa insistencia que se les proporcionan para que los respondan. Esta circunstancia podría considerarse una debilidad del máster

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.

El Informe Final de Evaluación sobre la Propuesta de Modificación de Plan de Estudios al objeto de la implantación de la titulación de Máster en Psicología General Sanitaria por la Universidad Complutense de Madrid en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros, emitido por ANECA y fechado el 26 de junio de 2015 (expediente número 7204/2013), no contenía recomendaciones para la mejora de la propuesta realizada, que recibió una evaluación favorable.

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.

No procede.

6.3 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.

En el Informe de Seguimiento del Título emitido el 13 de enero de 2020 se detallan los siguientes aspectos a mejorar, que se presentan acompañados de las medidas tomadas con carácter inmediato y presentadas ya en la Alegaciones al Informe de Seguimiento a fin de solventar cada uno de dichos aspectos.

En relación con el *Análisis de la implantación y desarrollo efectivo del título*;

1.- En el Criterio 1, **Estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del título.** Se analiza la puesta en marcha de los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria verificada. Se recoge información sobre el nombramiento de las Comisiones de Calidad y Subcomisiones y su composición, Reglamentos, reuniones celebradas, temas tratados, problemas analizados, toma de decisiones y una reflexión sobre el sistema adoptado.

- Se recomienda describir brevemente la estructura y funciones de los órganos que intervienen en SIGC del Título. Se recomienda indicar la actividad profesional y la institución o entidad a la que pertenece el agente externo. Se recomienda dar información sobre el Reglamento y fecha de aprobación, en su caso. Se recomienda indicar el sistema de toma de decisiones y reflexionar sobre la efectividad del sistema adoptado.

-En las Alegaciones a dicho Informe se indicaron las medidas tomadas con carácter inmediato para atender a esta recomendación:

Se expuso que El Reglamentos, funcionamiento y toma de decisiones: Desde el curso académico 2010/2011, por acuerdo tomado en la reunión celebrada el 3.3.2011 los acuerdos adoptados en el seno de la comisión de calidad se acuerdan por mayoría cualificada de votos, criterio este que seguirá vigente. El valor de cada voto es equivalente con independencia del sector al que represente cada miembro de la Comisión. Las convocatorias de las reuniones, junto con el orden del día y la documentación precisa para el desarrollo de las reuniones, se envían con la antelación suficiente por correo electrónico a cada uno de los miembros. Las reuniones están presididas por el responsable de la titulación, actuando de Secretario el representante del PAS que levanta acta de los acuerdos adoptados en las reuniones. Los acuerdos adoptados con relación a las cuestiones abordadas cuando conlleven un plan de actuación se comunican inmediatamente al responsable de poner en marcha el mismo. En todo caso, del acta se da traslado sin demora a la dirección del Centro.

Los acuerdos alcanzados por la Comisión de Calidad se comunican a la Comisión de Calidad General de Calidad del Centro, que tras su análisis y valoración informa a la Junta Directiva del Centro para su estudio y ejecución. La Comisión supervisa el cumplimiento de las mismas.

El Director del Máster en Psicología General Sanitaria, revisa la información pública que aparece en la web, supervisa la ejecución de las decisiones acordada por la Comisión y acude a las reuniones convocadas por el Vicedecanato de Estudios y Calidad de la Facultad de Psicología o la Oficina de Calidad de la UCM, informando después a la Comisión de Calidad.

Para abordar los temas a tratar, la Comisión de Calidad cuenta fundamentalmente con la información que le proporcionan: el equipo de Coordinación de la titulación, la Junta de Evaluación, el sistema formal de recogida de información que mantiene el Departamento de Calidad del Centro, los informes de evaluación externas y el buzón de sugerencias.

Las fortalezas del sistema de garantía interno de calidad son la coordinación y buena comunicación entre las distintas comisiones del centro y la cercanía que presenta para los alumnos los responsables de las mismas para atender sus sugerencias. Las dimensiones del Centro en cuanto a número de alumnos y la estructura organizativa del mismo, permite resolver de manera casi inmediata los problemas que se plantean por los coordinadores académicos implicados. Así al coincidir algunos de los miembros de la Comisión en otros órganos representativos del centro, como la Junta Académica y la Junta Directiva, permite una comunicación continua, con una gran transparencia de los asuntos tratados y las decisiones sobre los mismos; pero sobre todo una unidad de esfuerzo en la implementación de las decisiones. El hecho de que exista una Comisión de Calidad en el Centro que integra a los responsables de calidad de las distintas titulaciones permite en problemas comunes a todas ellas aprobar acciones comunes para su solución y mejorar la calidad del título. El evaluador externo es Jorge Ortega Doménech, Profesor Contratado Doctor UCM, Secretario General del Centro de Formación Permanente de la UCM.

Para todo lo no expresamente previsto en el Reglamento (aprobado el 3.3.2011), la Comisión se rige de forma subsidiaria por lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

En el Criterio 2, Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente. Se describen los mecanismos de coordinación docente (creación de Comisiones, en su caso, reuniones, fechas...) puestos en marcha según el punto 5.1 de la memoria verificada. Se realiza una reflexión sobre la idoneidad del modelo de coordinación docente implantado. Se ha justificado suficientemente el cambio de modelo de coordinación con respecto al previsto en la memoria verificada.

Se recomienda trasladar la información relativa al SIGC que figura en este apartado 2 al apartado 1 de la Memoria, y describir en este apartado 2 la coordinación horizontal y vertical del Título. Se recomienda reflexionar sobre la efectividad del sistema adoptado.

-En las Alegaciones a dicho Informe se indicaron las medidas tomadas con carácter inmediato para atender a esta recomendación:

-Se ha procedido a trasladar la información recomendada al apartado 1 y a describir en el apartado 2 la distribución de la coordinación del MPGS.

Se ha añadido que la coordinación vertical comprende la figura del Director del MPGS y la Coordinadora Adjunta del MPGS. El Director del MPGS se encarga de las relaciones institucionales tanto con los centros de prácticas como con la Facultad de Psicología de la UCM, además de supervisar y asesorar la labor de la Coordinadora Adjunta.

La Coordinadora Adjunta se encarga de las relaciones con los alumnos y los docentes del MPGS, coordina las asignaturas de Prácticas Externas I y II y Trabajo Fin de Máster (TFM).

Como mecanismos de coordinación entre docentes contamos con dos Juntas de Evaluación anuales, cada una de ellas correspondiente a cada semestre. En ellas se informa a los profesores de los resultados académicos obtenidos por los alumnos y se someten a evaluación, se debate sobre cualquier cuestión particular necesaria de cada alumno, se plantean dudas, sugerencias y comentarios por parte de cada docente, se realiza un balance sobre el funcionamiento del máster, se plantean posibles aspectos a mejorar y el funcionamiento de los posibles cambios ya implantados.

Se realizan además las reuniones oportunas con los docentes por cuestiones específicas necesarias para mejorar el funcionamiento del máster.

En marzo de 2019, a propuesta de los profesores del MPGS, tuvo lugar una reunión entre ellos y la Dirección y Coordinación de la titulación con vistas a estudiar la unificación de criterios de calificación en las exposiciones y defensas de los TFM. A pesar de que existe un protocolo de evaluación, diseñado por la Facultad de Psicología, que indica a los profesores que forman el Tribunal de Evaluación el porcentaje de calificación que deben asignar a cada aspecto relevante de la exposición y defensa, la interpretación del protocolo genera dudas en algunos aspectos, lo que hizo surgir la necesidad de realizar la mencionada reunión, en la que se acordaron criterios más específicos que han comenzado a aplicarse durante el Curso Académico 2019/2020, por lo que sus resultados e idoneidad de mantener los cambios acordados son objeto de evaluación y valoración en esta Memoria.

La efectividad del sistema de coordinación vertical y horizontal del MPGS se considera adecuada, pues atendiendo al volumen de alumnos y necesidades del MPGS, las labores necesarias para su buen funcionamiento se pueden desarrollar con normalidad.

Esta distribución permite una comunicación muy fluida, rápida y efectiva por lo que es apropiado mantenerla.

En el Criterio 4, Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones. Se ha puesto en marcha el procedimiento cumpliendo lo establecido en la memoria verificada. Se describe brevemente el sistema de quejas y reclamaciones. Se ajusta a lo descrito en la Memoria Verificada. En caso contrario, se justifica, suficientemente, el cambio de sistema. Se señalan las dificultades encontradas y se analizan los resultados obtenidos.

Se recomienda explicar con más detalle el procedimiento del sistema de quejas y reclamaciones desde el inicio hasta la resolución. Se recomienda valorar la efectividad del sistema implantado dada su utilización y la existencia de otras vías.

En noviembre de 2019 la Comisión de Calidad ha aprobado la implementación de un sistema de registro de quejas, reclamaciones y sugerencias con el fin de dar un mejor tratamiento a las mismas y de que sirva de pauta para interpretar posibles debilidades de la titulación.

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

El Plan de Mejora presentado en la Memoria de Seguimiento correspondiente al Curso Académico 2018-2019 incluía cinco acciones específicas para corregir los problemas detectados por medio de distintos elementos del Sistema Interno de Garantía de Calidad. Todas ellas han sido cumplimentadas durante el Curso Académico 2019-2020: cinco de ellas ya han sido subsanadas y la restante se encuentran en proceso. Además, se han puesto en marcha algunas mejoras adicionales, para responder a necesidades detectadas con posterioridad a la elaboración de la Memoria de Seguimiento del curso anterior.

En primer lugar, en relación con el bajo porcentaje de los profesores con rango de Doctor que ostentaban un informe positivo de acreditación para la docencia universitaria por parte de alguna agencia externa de evaluación de calidad (25%), el Plan de Mejora proponía estimular la acreditación de los actuales profesores y requerirla en las nuevas contrataciones. Durante el Curso Académico 2019-2020 se aprobó un plan de incentivos económicos para la solicitud de la acreditación. Si bien se observó una mejora de quince puntos porcentuales en el número de profesores con rango de Doctor que ostentan un informe positivo de acreditación para la docencia universitaria, que actualmente se sitúa, en el caso del Máster en Psicología General Sanitaria, en un 33,33%, no cabe atribuir todavía esta mejora, dado los plazos que implica el proceso de acreditación, al plan de incentivos. Sin embargo, durante el Curso Académico 2019-2020, dos docentes han alcanzado el rango de Doctor, por lo que actualmente la totalidad del claustro puede optar a la consecución de méritos necesarios para poder obtener la mencionada acreditación.

En segundo lugar, en la Memoria de Seguimiento del Curso Académico 2018/2019 detectó que El 72,72% de los casos de alumnos No Presentados en la convocatoria de enero de 2019 correspondía la asignatura Trabajo de Fin de Máster. Esta circunstancia coincidió con un cambio del calendario académico que implicó que la convocatoria de exámenes de febrero pasó a realizarse en enero. En previsión de que esta circunstancia hiciera empeorar la tasa de

evaluación en esa asignatura, la Coordinación de la titulación solicitó autorización a la Coordinación de la División de Psicología y a la Secretaría General para retrasar las exposiciones de los Trabajos de Fin de Máster lo máximo que permitieran los plazos de firma y consolidación de actas. Este porcentaje del 72,72% de los No Presentados en la Convocatoria Ordinaria de Enero de 2019 indicó que la duración del periodo lectivo asignado a Trabajo de Fin de Máster en el Plan de Estudios de la titulación sigue resultando problemática para los alumnos. Durante el Curso Académico 2019-2020 se trató de ampliar aun mas el tiempo, ajustándolo todo lo posible, adelantando el proceso de asignación de tema y tutor y retrasando la fecha de defensa, dentro de los márgenes que permiten los plazos de firma y consolidación de Actas. Como resultado el número de No Presentados a dicha asignatura durante el Curso Académico 2019-2020, fue de 2 alumnos, el 6,06%, por lo que se considera que el plan de mejoras ha funcionado adecuadamente.

En tercer lugar, el Plan de Mejoras incluido en la Memoria de Seguimiento del Curso 2017-2018 detectó un decremento anual en el nivel de participación en el sistema de recogida de información sobre la valoración de las prácticas externas por parte del alumnado, que arrojó valores del 29 % de los alumnos matriculados, el 52% y el 61,1%, para los Cursos Académicos 2017-2018, 2016-2017 y 2015-2016, respectivamente. Sus causas se relacionaron con la sensación subjetiva del alumnado acerca de la utilidad de cumplimentar estas encuestas y el agotamiento provocado por la cantidad de encuestas a las que, en ocasiones, se encuentran sometidos. Como plan de mejora durante el Curso Académico 2018-2019 la participación aumentó hasta el 42,03%. Sin embargo, durante el Curso Académico 2019-2020 ha disminuido la participación del alumnado en las encuestas al 13,43%, lo cual muy posiblemente esté relacionado con la interrupción inesperadas de las prácticas en marzo de 2020.

No obstante, se continúa trabajando para mejorar la participación insistiendo a los alumnos sobre la necesidad e importancia de su participación e informatizando el sistema. A pesar de que la realización de la encuesta es voluntaria, se vincula su entrega a la de la Memoria de Prácticas, aunque se realice al margen de dicha Memoria para preservar el anonimato.

En cuarto lugar, se registraba un descenso de la satisfacción del personal administrativo y de servicios, atribuible al elevado volumen de trabajo, lo que ha sido solventado por la Dirección del Centro incrementando la plantilla. La satisfacción media del personal administrativo y de servicios, que en el Curso Académico 2017-2018 había sido de 6,62 puntos sobre 10, ha aumentado en el Curso Académico 2018-2019 hasta los 7,2 puntos sobre 10 y ha continuado aumentando en el Curso Académico 2019-2020 hasta los 8,2 puntos sobre 10.

En quinto lugar, la organización de las prácticas externas se perfilaba como una debilidad de la titulación. Como se ha señalado, durante el Curso Académico 2018-2019 se produjeron dos incidencias, en relación con la convocatoria extraordinaria de admisión de septiembre y con el calendario de prácticas acordado con uno de los centros externos, que probablemente expliquen en gran medida la insatisfacción de los alumnos en este aspecto. Durante el Curso Académico 2019/2020 ha sido posible por primera vez ocupar la totalidad de las plazas disponibles en la Convocatoria de Admisión de Julio (que se cerró en el mes de agosto) por lo que, al no haber sido necesario recurrir a la Convocatoria de Septiembre, la asignación de centros de prácticas se ha podido llevar a cabo con mayor antelación y sin incidentes. Durante el Curso Académico 2019-2020 ha mejorado la satisfacción del alumnado en relación con la organización de las mismas, alcanzando una puntuación de 6,11 sobre 10, la más alta en los últimos cuatro cursos académicos. No obstante, se continúa trabajando en el Curso Académico 2020-2021 para continuar mejorando en esta dirección.

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.

El informe final de la renovación de la acreditación del Curso Académico 2017-2018 contiene las siguientes recomendaciones.

Respecto al Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO.

1.- Se recomienda adaptarse al número de plazas de nuevo ingreso marcado en la Memoria de verificación y corregirlo en la información proporcionada en la web.

Esta recomendación ha sido debidamente atendida, pasando de ingresar 35 alumnos en el Curso Académico 2017-2018 a 34 alumnos en el Curso Académico 2018-2019 y a 33 en el Curso Académico 2019-2020. La información proporcionada en la web quedó corregida de inmediato.

2.- Se recomienda ajustar el periodo de realización de las prácticas al plan de estudios de la Memoria verificada, de forma que las Prácticas I se realicen en el Primer Curso y las Prácticas II en el Segundo.

Esta recomendación ha sido debidamente atendida, de suerte que todos los alumnos completan sus prácticas externas con acuerdo a la ordenación temporal prevista en la Memoria verificado.

Aquellos alumnos que por razones personales han decidido renunciar a la realización de las prácticas asignadas y a los que en consecuencia ha sido preciso ofrecer alternativas para la realización de las prácticas externas, cuando estas alternativas no han podido sustanciarse en el periodo lectivo previsto, han debido volver a matricular la asignatura en el Curso Académico siguiente, al igual que los alumnos que no hubieran logrado superarla.

Respecto al Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO.

1.- Se recomienda incrementar la implicación de la institución en materia de recursos humanos para conseguir una mayor estabilidad y permanencia del profesorado que imparte el título y que redundaría en la mejora de la calidad del mismo.

Durante el Curso Académico 2018/2019, el Centro aprobó un plan de ayudas e incentivos económicos a la actividad investigadora, y dotó al profesorado, merced a un acuerdo con la Universidad, de acceso a las bases de datos y recursos bibliográficos de la Biblioteca de la UCM. Además, la División de Psicología puso en marcha una Comisión Deontológica, a la que cualquier profesor del Centro puede recurrir para la valoración de un proyecto de investigación que implique la participación de sujetos humanos. Durante el Curso 2019/2020, el Centro ha tramitado además, a petición de la Comisión de Calidad de las titulaciones de Grado en Psicología y Máster en Psicología General Sanitaria, la habilitación de un sistema informático para la detección de plagio para facilitar la labor de los docentes en la evaluación de los trabajos de los alumnos, y en particular de los Trabajos de Fin de Grado y de Fin de Máster.

Respecto al Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

1.- Se recomienda mejorar las infraestructuras de apoyo al título, de forma que favorezcan la realización de las actividades formativas previstas.

Durante el Curso Académico 2017-2018 el Centro creó la figura del Coordinador General de Prácticas Externas, con la intención de unificar en una persona toda la información relativa a centros disponibles para la realización de prácticas externas de cualquiera de las titulaciones impartidas, así como la gestión de firmas de convenios en relación con prácticas curriculares y extracurriculares.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

No procede.

No se han realizado modificaciones del plan de estudios.

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

No procede.

No se han realizado modificaciones del plan de estudios.

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

Las fortalezas del Máster en Psicología General Sanitaria en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que se derivan de las características del Centro son:

1. Al ser el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros un Centro adscrito a la Universidad Complutense de Madrid, los alumnos obtienen cuando finalizan sus estudios el título de Máster en Psicología General Sanitaria expedido por dicha Universidad, habiendo cursado idéntico Plan de Estudios con profesores avalados por la venia docendi del Rector de la UCM. Al tratarse de una institución sin ánimo de lucro, perteneciente a la Fundación Fray Francisco Jiménez de Cisneros, el Centro cuenta con un programa propio de becas y ayudas al estudio muy generosamente dotado, que en el caso concreto del Máster en Psicología General Sanitaria contó para el Curso Académico 2019/2020 con un presupuesto de 5.381,48€, inferior al Curso Académico 2018-2019 que fue de 7.175,31€. Esto se debe a un ajuste de la política de becas del MPGS a la de las demás titulaciones impartidas en el Centro, decidido por la Junta Académica en su momento.
2. Al tratarse de un Centro con más de 45 años de experiencia, abierto desde 1971, y del cual hay más de 22.000 egresados, los alumnos se benefician del saber hacer acumulado por el profesorado y el personal de administración y servicios.
3. Al tratarse de un Centro pequeño, con un total de 33 alumnos matriculados en los estudios de Máster en Psicología General Sanitaria en el Curso Académico 2019/2020 y 12 profesores (una ratio de solo 2,9 alumnos por profesor), el alumno se beneficia de una enorme cercanía con sus profesores, así como de procedimientos de evaluación continua y seguimiento tutorial personalizados.
4. Al contar el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros con un Campus Virtual muy consolidado y con alto nivel de utilización por alumnos y docentes, el alumno se beneficia de todas las ventajas que conlleva la rápida comunicación y distribución de material didáctico por vías electrónicas.
5. Al contar el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros con una Unidad de Apoyo a la Diversidad e Inclusión, coordinada con la de la propia Universidad Complutense de Madrid, los alumnos que acreditan diversidad funcional, necesidades educativas

especiales, diversidad sociocultural o sexual, o altas capacidades, se benefician de una atención personalizada, en estrecho contacto con la Coordinación de la División y de la titulación correspondiente en caso.

6. La Comisión de Calidad ha desarrollado una importante labor durante los cursos iniciales de implantación del título que continua en la actualidad tras la renovación de la acreditación, su funcionamiento ha sido esencial para el desarrollo de la titulación de manera óptima. Las decisiones se han tomado siempre con el mayor consenso y han sido trasladadas a los coordinadores de las titulaciones, así como a la Dirección. Entre las fortalezas de la Comisión destaca su efectividad para la toma de decisiones y puesta en ejecución de aquéllas.
7. El CES Cardenal Cisneros cuenta con una amplia oferta formativa no reglada para sus alumnos con el fin de profundizar y ampliar su formación que se lleva a cabo a través de cursos, seminarios, conferencias y jornadas, de las que los alumnos son debidamente informados.
8. El CES Cardenal Cisneros aprobó en el Curso Académico 2019/2020 un nuevo plan de incentivos para la solicitud de la acreditación docente y para promover la actividad investigadora.
9. Como consecuencia de la pandemia sufrida en 2020, el CES Cardenal Cisneros tuvo que adaptarse muy rápidamente a una situación absolutamente inesperada, incierta, cambiante y de constante incertidumbre. La rápida adaptación de la enseñanza presencial a la modalidad online por parte del CES Cardenal Cisneros, del departamento de informática, de la División de Psicología, de la Coordinación del Máster, de los docentes y alumnos que pusieron todo su empeño y esfuerzo en hacerlo posible, permitió que el calendario académico no sufriera modificaciones y que los resultados académicos no se vieran perjudicados por dicha situación. Como consecuencia de esta situación se elaboró un plan de acción que contempla los posibles escenarios a los que podríamos tener que adaptarnos y que quedaron recogidos y publicados en el siguiente enlace sobre el plan de actuación y contingencia frente al COVID-19;
<https://www.universidadcisneros.es/plan-actuacion-y-contingencia-curso-2021/>

Las fortalezas del Máster en Psicología General Sanitaria en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que se derivan de las características de la titulación son:

1. El fuerte nivel de demanda de una titulación de carácter habilitante para el ejercicio de una profesión regulada, intensamente demandada por el mercado laboral y que al mismo tiempo tiene un fuerte componente vocacional.
2. El amplio repertorio de competencias y el grado de optatividad desplegado en el Plan de Estudios, que permite que los profesionales que cuentan con esta formación resultan particularmente versátiles, pudiendo adaptarse a la práctica de la Psicología General Sanitaria en ámbitos y contextos muy diversos.
3. La importancia concedida en el Plan de Estudios a las prácticas externas, dotadas con 30 créditos ECTS, lo que se valora muy positivamente de cara a la futura inserción laboral de los egresados.

Las fortalezas del Máster en Psicología General Sanitaria en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que se derivan de las características de la implantación de la titulación en el Centro son:

1. La calidad del Claustro de Profesores de la titulación, integrado por académicos y profesionales en activo de reconocido prestigio, con trayectorias investigadoras consolidadas y amplia experiencia clínica. El porcentaje de Doctores, que alcanza el 100%, unido al hecho de que todos los profesores cuenten con la *venia docendi* impartida por el Rector de la Universidad Complutense de Madrid, previo informe favorable del Departamento responsable de la docencia en dicha Universidad de la asignatura para la cual se solicita la *venia*, asegura una alta calidad científica de las enseñanzas.
2. La existencia de un equipo de Coordinación dedicado específicamente al Máster en Psicología General Sanitaria, que permite una adecuada coordinación vertical y horizontal de las enseñanzas, así como una atención personalizada a las circunstancias de cada alumno, una coordinación efectiva del profesorado, la detección directa y temprana de las deficiencias que puedan existir en la titulación y la puesta en marcha, a través de la Comisión de Calidad de la titulación, de las medidas necesarias para solucionarlas.
3. Los estrechos lazos de colaboración establecidos entre el equipo de Coordinación del Máster en Psicología General Sanitaria del CES Cardenal Cisneros, el del Máster en Psicología General Sanitaria impartido en la Facultad de Psicología, y la Dirección del Departamento de Psicología Clínica y de la Salud, así como entre la División de Psicología y el Decanato de la Facultad, reforzados por el hecho de que un 83,33% de los profesores de la titulación hayan sido seleccionados a propuesta de los propios responsables del Máster en Psicología General Sanitaria de la Facultad de Psicología (Coordinación del Máster y Dirección del Departamento Psicología Clínica y de la Salud). Desde el Curso Académico 2017/2018, además, esta colaboración se ve intensificada por la actividad del Grupo de Trabajo de Coordinación Intercentros, implementado en el marco del Plan de Mejora presentado en el proceso de Renovación de la Acreditación de la titulación de Grado en Psicología, y cuya naturaleza quedó formalizada en el Curso Académico 2019/2020.
4. Un modelo de enseñanza y aprendizaje orientado a la excelencia que se halla muy consolidado por más de cuarenta años de experiencia en los estudios universitarios de Psicología (Licenciatura y Grado), y cuyas líneas maestras se articulan en torno a la idea de proporcionar a los alumnos la oportunidad de aprender de manera aprendizaje activa, crítica e integrada, fundamentada en el trabajo sobre bibliografía científica actualizada y en la relación entre modelos teóricos, base empírica y actividad profesional, a la vez que abierta al debate y a las aportaciones de los alumnos; demostrar día a día la adquisición de los conocimientos y destrezas propios de cada materia mediante múltiples procedimientos de evaluación continuos, flexibles y acumulativos; y contar, siempre que se precise, con atención y tutorización personalizada, ya sea para superar las dificultades que puedan surgir a lo largo de la trayectoria académica, ya para orientar la carrera profesional en la dirección idónea.
5. La implantación efectiva del programa de prácticas externas recogido en el Plan de Estudios, que permite a los alumnos un intenso contacto con la realidad profesional de la Psicología General Sanitaria, con un mínimo de 500 horas de presencia real en centros hospitalarios especializados en salud mental, bajo la estrecha supervisión conjunta de un tutor externo y un tutor interno, y con acceso a una amplia casuística clínica. Además durante el Curso Académico 2019-2020 todos los alumnos tuvieron la posibilidad de incorporarse a un centro de prácticas extracurriculares, clínica privada, para complementar su formación con posibilidades reales de incorporación con contrato laboral en dicho centro.
6. El hecho de que todas las asignaturas optativas del MPGS se han impartido cada Curso Académico. Aunque la normativa del CES Cardenal Cisneros indica que “Las asignaturas

optativas cuyo número de matriculados resulte inferior a ocho podrán no ser impartidas, en cuyo caso los alumnos afectados deberán elegir otra de las asignaturas optativas ofertadas”, cuando esta condición no se ha cumplido para una asignatura optativa esta siempre se ha seguido impartiendo, lo que ha permitido a los alumnos cursar las asignaturas optativas deseadas, independientemente del número total de matriculados en cada una de ellas.

7. La existencia de un sistema de recogida de información sobre la satisfacción del alumnado con la labor docente de los profesores que, en aras de favorecer la calidad de la enseñanza, permite obtener información válida y fiable en todos los periodos lectivos sobre todos los profesores que impartan docencia en el Centro, y en todas las asignaturas y grupos que impartan, con garantía efectiva de protección de la privacidad de los datos.
8. La existencia de un sistema de recogida de información sobre la satisfacción del alumnado con las prácticas externas que, en aras de favorecer la calidad de dichas prácticas, permite obtener información válida y fiable sobre la satisfacción de los alumnos con las prácticas en todos los periodos lectivos, con garantía efectiva de protección de la privacidad de los datos.
9. La existencia de un sistema de recogida de información sobre la satisfacción global del alumnado con la titulación, que permite detectar fortalezas y debilidades en relación con los aspectos no docentes de su implantación, obteniendo información válida y fiable con garantía efectiva de protección de la privacidad de los datos.
10. La existencia de un sistema de recogida de información sobre la satisfacción del profesorado, un sistema de autoevaluación de su labor docente (en periodos de renovación de la acreditación), y un sistema de información sobre la satisfacción del personal administrativo y de servicios, que permite detectar fortalezas y debilidades en relación con la situación del personal que colabora en la titulación, obteniendo información válida y fiable con garantía efectiva de protección de la privacidad de los datos.
11. El estrecho seguimiento de los resultados académicos que se produce en cada convocatoria en la Junta de Evaluación, con análisis conjunto de las calificaciones de cada alumno y del rendimiento colectivo por la totalidad del profesorado, del cual recibe cumplida información la Comisión de Calidad de la titulación.
12. Un Sistema Interno de Garantía de Calidad y unos procedimientos de quejas y reclamaciones eficaces y accesibles, tanto por vías informales como formales.
13. La fluida comunicación existente entre la Coordinación de la titulación, la Comisión de Calidad de la misma, y la Coordinación de la División de Psicología, propiciada por la propia estructura organizativa del Centro, que cuenta además con una Comisión General de Calidad cuyo objetivo es coordinar la labor de las Comisiones de Calidad de las diferentes titulaciones, así como por la celebración, conforme a lo previsto en los Reglamentos del Centro, de una Junta de Evaluación por cada convocatoria oficial de exámenes.
14. El hecho de que el sistema de reclamaciones al que los alumnos acuden habitualmente es el contacto directo con el equipo de Coordinación y Tutoría de la titulación para mostrar sus quejas y sugerencias, lo que evidencia la confianza en dichos órganos como receptores de la comunicación y garantes de la respuesta dada a la misma.
15. La existencia de una amplia oferta formativa de carácter extracurricular, incluida la Jornada de Actualización en Psicología General Sanitaria en Contextos Hospitalarios que la Coordinación del Máster en Psicología General Sanitaria organiza cada Curso Académico, con el fin de que los alumnos conozcan de la mano de los responsables de cada centro de prácticas el abordaje terapéutico que se aplica en cada uno de ellos.

16. El aumento, desde el Curso Académico 2017-2018, de la oferta de centros de prácticas curriculares y extracurriculares, con el fin de potenciar la oferta formativa del Máster en Psicología General Sanitaria y mejorar la satisfacción de los alumnos con la asignación de centros de prácticas externas. Dicha oferta de centros de prácticas sigue aumentando cada curso académico atendiendo a las necesidades sociales y la demanda de los propios alumnos, llegando a contar para el Curso Académico 2019-2020 con plazas suficientes para que todos los alumnos puedan cubrir sus prácticas en centros hospitalarios y además la posibilidad de realizarlas en clínicas privadas como prácticas curriculares y extracurriculares.

Las fortalezas del Máster en Psicología General Sanitaria detectadas por medio del análisis de indicadores son:

1. La tasa de cobertura de la titulación (ICM-3), que ha superado el 100% en el tercer año de impartición. Aunque en la tabla correspondiente se indica ICM-3=94,29%, la tasa real supera el 100%. La explicación correspondiente queda detallada en el apartado 5.2.
2. La elevada tasa de rendimiento de la titulación (ICM-4), que alcanza un nivel del 98,79%, a lo que contribuyen sin duda el alto nivel de motivación de alumnado, la excelente labor de los profesores, y la reducida ratio de alumnos por profesor.
3. La tasa de participación del profesorado en el Programa de Evaluación Docente (IUCM-6) y la tasa de evaluaciones el Programa de Evaluación Docente (IUCM-7), que se sitúan en el 100%, reflejando el hecho de que el Centro dispone de un sistema de recogida de información sobre la satisfacción de los alumnos con la labor docente en el que la totalidad del profesorado queda sometida en todos los periodos lectivos, a un proceso de detección de aspectos susceptibles de mejora, así como de buenas prácticas.
4. La tasa de evaluaciones positivas del profesorado (IUCM-8), que alcanza el nivel del 90,90%, respaldando la interpretación de que la excelente labor de los profesores del Máster en Psicología General Sanitaria es un factor decisivo en la elevada tasa de rendimiento de la titulación. Este indicador resulta aun más relevante si se tiene en cuenta que todo el profesorado de la titulación, y no solo aquel que espera una valoración positiva, participa en el Programa de Evaluación Docente.
5. La tasa de satisfacción con las prácticas externas, cuyo valor medio se sitúa en 7,31 sobre 10, lo que indica que la formación práctica recibida en los Centros hospitalarios con los que existen convenios de cooperación educativa y a los que recientemente se han incorporado clínicas privadas, es bien valorada por los alumnos, manteniéndose estable su nivel de satisfacción respecto al Curso Académico 2018/2019, que fue de 7,25.
6. Aunque, como se ha mencionado, la participación en la encuesta de inserción laboral de los egresados durante el Curso Académico 2018/2019 fue baja, los resultados parecen indicar un nivel de empleabilidad moderadamente alto (73%) y desempeñando una labor relacionada con sus estudios (el 50% de esos 73%).

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	El sistema de garantía interno de calidad, la coordinación y buena comunicación entre las distintas comisiones del Centro y la cercanía que ofrecen para los alumnos los responsables de las mismas para atender sus sugerencias.	Ver apartado 1.2.	Continuar fomentando dicha coordinación y comunicación.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	El sistema de coordinación vertical y horizontal permite una comunicación muy fluida, rápida y efectiva por lo que es apropiado mantenerla.	Ver apartado 1.2.	Continuar fomentando dicha coordinación y comunicación.
Personal académico	El sistema de evaluación docente. Contar desde el Curso Académico 2019-2020 con un claustro de profesores en el que el 100% ostentan el título de doctor. Impartir todas las asignaturas optativas de la titulación, aunque no cumplan con el requisito de contar, al menos, con 8 alumnos matriculados en cada una de ellas.	Ver apartado 3.	Continuar con este proceso de evaluación obligatorio. Mantener un claustro en el que el 100% de los docentes sean doctores. Seguir ofreciendo a los alumnos la posibilidad de cursar cualquiera de las 5 optativas de su elección.
Sistema de quejas y sugerencias			
Indicadores de resultados	Se ha producido un descenso considerable del número de alumnos no presentados en la asignatura Trabajo Fin de Máster, contando con 2 alumnos no presentados, pasando de ser una debilidad en el Curso Académico 2018-2019 a una fortaleza en el Curso Académico 2019-2020.	Ver apartado 5.1.	Mantener las medidas tomadas para asentar los resultados obtenidos.
Satisfacción de los diferentes colectivos	A propuesta de los profesores del MPGS, tuvo lugar una reunión entre ellos y la Dirección y Coordinación de la titulación con vistas a estudiar la unificación de criterios de calificación en las exposiciones y defensas de los TFM, en la que se acordaron criterios más específicos que han	Ver apartado 5.2.	Mantener la medida tomada manteniendo la consulta a profesores y alumnos sobre su idoneidad.

	<p>comenzado a aplicarse durante el Curso Académico 2019/2020.</p> <p>El alto nivel de satisfacción de todos los sectores implicados en la titulación.</p> <p>La satisfacción del profesorado podría explicar, en parte, la rápida adaptación de la enseñanza presencial a la modalidad online como consecuencia de la pandemia. El CES Cardenal Cisneros, el departamento de informática, la División de Psicología, La Coordinación del Máster, los docentes y alumnos realizaron un esfuerzo para adaptarse a la nueva realidad con un máster en modalidad virtual que permitió que el calendario académico no sufriera modificaciones y que los resultados académicos no se vieran perjudicados por dicha situación.</p>		<p>Mantener los sistemas que favorecen su satisfacción y atender con la mayor agilidad posible a las problemáticas que van surgiendo.</p> <p>Seguir fomentado un flujo continuo de información, materiales de ayuda y apoyo continuado entre los departamentos, coordinadores, profesores y alumnos.</p>
Inserción laboral	<p>El 50% de los egresados que trabajan lo hacen en una labor vinculada con sus estudios realizados. La alta satisfacción con la formación ofrecida.</p> <p>Los buenos resultados en cuanto a satisfacción con la formación recibida, un 70% de alumnos consideran que esta ha potenciado sus perspectivas laborales, y una media de satisfacción global de 8 puntos sobre 10.</p>	Ver apartado 5.3	<p>Seguir contando con un profesorado compuesto por Doctores con una alta cualificación y profesionalmente activos, y propiciando un trato directo y cercano con el alumnado, con bajas ratios de alumnos por profesor.</p> <p>Se continúa trabajando para aumentar el nivel de satisfacción del egresado con su formación.</p>
Programas de movilidad			
Prácticas externas	<p>Papel de las Jornadas de Actuación en Psicología General Sanitaria en el conocimiento de la oferta formativa de los centros de prácticas externas por parte de los alumnos.</p> <p>Inclusión de centros de prácticas adicionales con opción a inserción laboral.</p>		<p>Seguir organizando las Jornadas de Actuación en Psicología General Sanitaria a principio de cada Curso Académico, incluyendo nuevos centros colaboradores.</p> <p>Seguir trabajando en la misma línea con estos centros de prácticas y reforzar las relaciones.</p>

	<p>Incremento del número de convenios con centros especializados para realizar las prácticas</p> <p>A todos los alumnos se le ofreció la posibilidad de realizar prácticas extracurriculares en una clínica privada con el objetivo final de ser contratados por dicha clínica, cuando recibieran la titulación de psicólogos general sanitarios</p>		<p>Mantener los convenios actuales con los centros de prácticas y potenciar la firma de nuevos convenios</p> <p>Seguir fomentando las prácticas extracurriculares en este tipo de centros y tratar de aumentar las plazas disponibles para tal fin.</p>
<p>Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación</p>	<p>Todas las recomendaciones de los Informes de Seguimiento y Renovación de la Acreditación han sido puntualmente atendidas.</p>	<p>Ver apartado 6.</p>	<p>Continuar atendiendo de inmediato a las recomendaciones de la Oficina de Calidad y las agencias externas de evaluación.</p>

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

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

Las debilidades del Máster en Psicología General Sanitaria en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que se derivan de las características del Centro son:

1. Al ser el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros un Centro adscrito a la Universidad Complutense de Madrid, los alumnos deben satisfacer tanto las tasas públicas de matrícula de la Universidad Complutense de Madrid como las cuotas académicas propias del Centro, lo que supone un precio final para el alumno sensiblemente más elevado que el de la misma titulación cuando esta se imparte en la Facultad correspondiente –pese a que, en el caso del Máster en Psicología General Sanitaria, las cuotas académicas del Centro son idénticas a las establecidas para las enseñanzas de Grado en Psicología.

Las debilidades del Máster en Psicología General Sanitaria en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que se derivan de las características de la titulación son:

1. No se contemplan programas específicos de movilidad.

Las debilidades del Máster en Psicología General Sanitaria en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que se derivan de las características de la implantación de la titulación en el Centro son:

1. Al término del Curso Académico 2016/2017 se detectaron, mediante vías de comunicación informales entre el profesorado de otras titulaciones y la Dirección del Centro, algunas quejas relativas al hecho de que la administración y análisis de las encuestas realizadas en el marco del Sistema Interno de Garantía de Calidad fueran llevados a cabo por profesores del Centro integrados en el Departamento de Calidad, pese a que el sistema de administración y análisis de las encuestas ofrecía una garantía efectiva de protección de la privacidad de los datos. En el Curso Académico 2017/2018 las encuestas fueron realizadas por una empresa externa contratada al efecto, pero en vista de las dificultades para compatibilizar los horarios de aplicación de las encuestas, los problemas de comunicación, y la similitud entre los resultados obtenidos, en los indicadores comparables, por la empresa externa y por el Departamento de Calidad, durante el curso Académico 2018/2019 y 2019-2020 volvieron a ser realizadas por dicho Departamento.

Las debilidades del Máster en Psicología General Sanitaria detectadas por medio del análisis de indicadores son:

1. El porcentaje de profesores con rango de Doctor que cuenta con informe favorable de acreditación para la docencia universitaria por parte de alguna agencia externa es en el Máster en Psicología General Sanitaria del 33,33%. Aunque dicho porcentaje constituye una debilidad, se ha incrementado en quince puntos porcentuales respecto a dos cursos anteriores, y se continúa trabajando en su incremento mediante un plan de incentivos económicos aprobado durante el Curso 2018/2019.

2. Los indicadores de satisfacción global de los alumnos con la titulación para el Curso Académico 2019/2020 presentan algunos puntos débiles significativos, relativos fundamentalmente a las prácticas externas.

Respecto a la satisfacción en las prácticas externas por parte del alumnado, aunque los resultados mejoraron respecto al Curso Académico 2018/2019 y, por tanto, siguen siendo globalmente satisfactorios, hay un ítem con puntuación inferior a 7 puntos (6,11 en “La organización de las prácticas ha sido correcta”). En los otros siete ítems se obtuvieron puntuaciones superiores a 7,00. La Coordinación del Máster ya se encuentra trabajando en esta línea, una vez subsanadas las dificultades descritas y se han establecido planes de actuación para agilizar el proceso de asignación de prácticas que ya se han aplicado en el Curso Académico 2019/2020, con resultados satisfactorios. Tanto es así que, a pesar de que la puntuación obtenida en este ítem ha de seguir mejorando, durante el Curso Académico 2019-2020 ha obtenido la puntuación más alta de los últimos 4 cursos académicos.

En todo caso, aunque como se menciona anteriormente el análisis evolutivo de los resultados es delicado debido a la menor participación en las encuestas de este Curso Académico, parece que dichos resultados podrían indicar un ligero aumento de la satisfacción respecto a los ítems “Las prácticas han cubierto mis expectativas iniciales”, “La organización de las prácticas ha sido correcta” y un incremento más pronunciado, de casi 1 punto en el ítem “El centro de prácticas ha propiciado mi implicación en actividades de interés profesional acorde a mi perfil de especialización.” Se mantienen estables respecto al Curso Académico 2018-2019, los ítems “El tutor interno (del CES Cardenal Cisneros) ha supervisado correctamente mis prácticas” y “En general, mi nivel de satisfacción con las prácticas externas ha sido de:”

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

Las propuestas del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar, atendiendo a la 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 son las siguientes:

Respecto a las debilidades del Máster en Psicología General Sanitaria en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que se derivan de las características del Centro:

1. En su momento, con el objetivo de potenciar la matrícula de nuevo ingreso en el Máster en Psicología General Sanitaria, se propuso como plan de acciones y medidas de mejora una dotación excepcional del programa de becas y ayudas al estudio, que en el caso del Máster contó para el Curso Académico 2017-2018 con un presupuesto de 13.005,25€. Para el Curso Académico 2018-2019, el presupuesto del programa de becas y ayudas al estudio del Máster se redujo a 7.175,31€ y para el Curso Académico 2019-2020 a 5.381,48€, a fin de ajustarlo a la política de becas de las demás titulaciones impartidas en el Centro. Se mantienen, sin embargo, unas cuotas académicas reducidas, idénticas a las establecidas para las enseñanzas de Grado en Psicología.

En relación con las debilidades del Máster en Psicología General Sanitaria en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que se derivan de las características de la titulación:

1. La Memoria verificada de la titulación de Máster en Psicología General Sanitaria no recoge programas específicos de movilidad. Si bien esto es congruente con la duración y naturaleza del programa, ligado a la habilitación para la profesión regulada de Psicólogo General Sanitario bajo

legislación específicamente española, lo que hace importante que las prácticas que ocupan dos de los tres semestres lectivos se realicen en el marco del sistema sanitario español, no es menos cierto que disponer de programas de movilidad puede ser una demanda significativa para algunos alumnos.

En relación con las debilidades del Máster en Psicología General Sanitaria en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que se derivan de las características de la implantación de la titulación en el Centro.

1. Con acuerdo a lo previsto en el Plan de Mejoras presentado en la Memoria de Seguimiento, se procedió a la convocatoria de reuniones de trabajo autónomas de la Comisión de Calidad de la titulación, bajo la coordinación de la Comisión General de Calidad del Centro, dotándola así de mayor operatividad para abordar las cuestiones relativas a la calidad de las enseñanzas que se hayan podido suscitar a través del Sistema de Garantía de Calidad o de otras instancias, incluida la Junta de Evaluación. El Sistema de Garantía de Calidad quedó implantado plenamente en el Curso Académico 2017/2018.

Respecto a las debilidades del Máster en Psicología General Sanitaria detectadas por medio del análisis de indicadores.

1. Respeto al porcentaje de profesores que ostentan informe positivo de acreditación para la docencia universitaria por parte de alguna agencia externa de evaluación de calidad, únicamente el 33,33% de doctores cuentan con dicha acreditación. El Centro aprobó en el Curso Académico 2018/2019 un plan de incentivos económicos a la actividad investigadora, que incluye bonificaciones específicas por la obtención de informes favorables de acreditación por parte de agencias externas.

2. Respecto a los mecanismos formales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias apenas son utilizados por parte de los estudiantes, en parte puede deberse a que se precisa más información sobre los mismos y en parte porque prefieren usar la vía directa con la Coordinación del Máster y la División de Psicología.

3. En relación con el decremento anual en el nivel de participación en el sistema de recogida de información sobre la valoración de las prácticas externas por parte del alumnado, los resultados señalan una participación que arroja valores del 13,43 % de los alumnos matriculados. Esta escasa participación podría deberse a la abrupta interrupción de las prácticas en marzo de 2020, como consecuencia de la pandemia sufrida. Pues algunos alumnos tuvieron que interrumpir sus prácticas y otros no pudieron iniciarlas. Esta circunstancia sumada a la sensación subjetiva del alumnado acerca de la utilidad de cumplimentar estas encuestas y el agotamiento provocado por la cantidad de encuestas a las que, en ocasiones, se encuentran sometidos, podrían explicar, en parte, el porcentaje de participación obtenidos.

Se continúa trabajando para su mejora insistiendo a los alumnos sobre la necesidad e importancia de su participación e informatizando el sistema.

A pesar de que la realización de la encuesta es voluntaria, se vincula su entrega a la de la Memoria de Prácticas, aunque se realice al margen de dicha Memoria para preservar el anonimato.

4. Respecto a la satisfacción con la organización de las prácticas externas por parte del alumnado, la Coordinación del Máster ya se encuentra trabajando en esta línea, aumentando y personalizando la relación con los centros de prácticas y estableciendo planes de actuación para agilizar el proceso de asignación de prácticas. La demora en la asignación de centros de prácticas

ha sido ya subsanada en el Curso Académico 2019/2020, aunque se continúa trabajando para su mantenimiento y mejora. En esta línea se ha procedido a mantener la modificación, de cara al Curso Académico 2019/2020, de la fecha de la Jornada de Actualización en Psicología General Sanitaria, para que tenga lugar antes de que se realice la asignación de los Centros de prácticas de modo que los alumnos tengan la ocasión de hablar directamente con los responsables y tutores externos de los mismos.

La Coordinación de la titulación viene realizando gestiones para la suscripción de nuevos convenios con distintos centros de prácticas externas, y el incremento del número de plazas ofrecidas por los centros de prácticas actuales, con la finalidad de potenciar la oferta formativa de la titulación. Estas gestiones han conducido a la firma de nuevos convenios de colaboración para la realización de prácticas de los alumnos.

Además, desde el Curso Académico 2017-2018 se han reforzado las vías de contacto entre el alumnado de la titulación y el equipo de Coordinación, programando visitas periódicas de la Coordinadora Adjunta al aula para interesarse de manera proactiva por el desarrollo de las enseñanzas, con el objetivo de detectar con la mayor celeridad posible cualquier fuente de insatisfacción entre la nueva cohorte de alumnos. Estas visitas ya han llevado a cabo en el Curso Académico 2018-2019 sin que se detectaran problemáticas significativas y se han incrementado en el Curso Académico 2019-2020.

Finalmente, se ha puesto en marcha un programa de prácticas adicionales, de carácter voluntario y extracurricular, desarrolladas en Centros sanitarios de naturaleza no hospitalaria, en las que los alumnos tuvieran la oportunidad de tomar contacto con pacientes con cuadros clínicos o sintomatología leve o moderada, atendidos en consulta individual, poco habituales en contextos hospitalarios, que son muy bien recibidas por el alumnado dado que su finalidad es la contratación del alumno cuando reciba su titulación.

La responsabilidad de acometer la ejecución de las medidas propuestas recae fundamentalmente sobre la Coordinación del Máster, que ya se encuentra trabajando en la línea de solventar las debilidades detectadas, como se detalla en la siguiente tabla:

5. Esta escasa participación de los centros de prácticas en las encuestas sobre la gestión de las mismas. Dicha escasez (únicamente un centro las ha respondido), podría atribuirse en parte a las fechas de envío de los cuestionarios (noviembre de 2020), a la sobrecarga laboral que impera en los centros hospitalarios y clínicas privadas como consecuencia de la pandemia, a la ya de por sí habitualmente escasa participación de los centros de prácticas en responder a estos cuestionarios, a que durante el Curso Académico 2019-2020 se ha pedido responder a dos cuestionarios en lugar de a uno solo (el cuestionario habitual y el relativo a la situación provocada por la pandemia, al escaso *feedback* que reciben sobre los mismos y a la escasa insistencia que se les proporcionan para que los respondan.

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							
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación							
Personal Académico	Solo el 33,33% de los profesores con rango de Doctor ostentan informe positivo de acreditación para la docencia universitaria por parte de alguna agencia externa de evaluación de calidad. Ver apartado 3.		Estimular la acreditación de los actuales profesores y requerirla en las nuevas contrataciones. Para el Curso Académico 2019/2020 aprobado un plan de incentivos, que incluye bonificaciones específicas para la obtención de la acreditación.	El número de doctores de ha incrementado en 2 docentes y El de doctores acreditados se mantiene en 4. La evolución de dichas tasas será el indicador de efectividad de las medidas adoptadas.	CES Cardenal Cisneros	Curso académico 2018-2019	Realizado
Sistema de quejas y sugerencias	Los mecanismos formales de recogida de quejas y sugerencias apenas son utilizados por parte de los estudiantes	Los propios alumnos indican que es más útil, directo, rápido y cercano usar el contacto directo con la coordinación del máster y de la división de Psicología. Falta difusión de la existencia de estos mecanismos.	Aumentar la difusión de la existencia de estos mecanismos.	Los mecanismos de quejas y sugerencias directos funcionan adecuadamente por lo que no parece que haya disminuido la llegada de dicha información.	Comisión de Calidad	Curso Académico 2019-2020	En proceso
Indicadores de resultados	El decremento anual en el nivel de participación en el sistema de recogida de información sobre la valoración de las	Es posible que se deba a la abrupta interrupción de las prácticas en marzo de 2020, como consecuencia de la pandemia sufrida. Pues	Durante el Curso Académico 2019-2020, la participación fue del 13,43%. Durante el Curso	Escasa participación en la encuesta específica sobre las prácticas externas.	Coordinación de la titulación	Enero de 2021, coincidiendo con la entrega de la Memoria de las prácticas	En proceso

	prácticas externas por parte del alumnado, que arroja valores del 13,43 % de los alumnos matriculados.	algunos alumnos tuvieron que interrumpir sus prácticas y otros no pudieron iniciarlas. Esta circunstancia sumada a la sensación subjetiva del alumnado acerca de la utilidad de cumplimentar estas encuestas y el agotamiento provocado por la cantidad de encuestas a las que, en ocasiones, se encuentran sometidos.	Académico 2018/2019 de 42,03%. Se continúa trabajando para su mejora insistiendo a los alumnos sobre la necesidad e importancia de su participación e informatizando el sistema. A pesar de que la realización de la encuesta es voluntaria, se vincula su entrega a la de la Memoria de Prácticas, aunque se realice al margen de dicha Memoria para preservar el anonimato.				
Satisfacción de los diferentes colectivos							
Inserción laboral							
Programas de movilidad							
Prácticas externas	La organización de las prácticas externas.	La abrupta interrupción de las mismas en marzo de 2020 como consecuencia de la pandemia a las siguientes semanas de incertidumbre derivadas de las mismas.	Ofrecer aun más información al alumnado.		Coordinación del MPGS.	Desde marzo de 2020	Realizado

	<p>La escasa participación en las encuestas de satisfacción de los tutores externos de prácticas.</p>	<p>Podría atribuirse en parte a las fechas de envío de los cuestionarios (noviembre de 2020), a la sobrecarga laboral que impera en los centros hospitalarios y clínicas privadas como consecuencia de la pandemia, a la ya de por sí habitualmente escasa participación de los centros de prácticas en responder a estos cuestionarios, a que durante el Curso Académico 2019-2020 se ha pedido responder a dos cuestionarios en lugar de a uno solo (el cuestionario habitual y el relativo a la situación provocada por la pandemia, al escaso <i>feedback</i> que reciben sobre los mismos y a la escasa insistencia que se les proporcionan para que los respondan. Esta circunstancia podría considerarse una debilidad del máster</p>	<p>Modificar las fechas de envío de los cuestionarios, volver a solicitar a los centros responder a un único cuestionario, ofrecer <i>feedback</i> a los centros de prácticas que reciben sobre los cuestionarios e insistir a los centros para que los respondan.</p>	<p>A pesar de que la calificación de los cuestionarios cumplimentado ha puntuado en todos los ítems con un 10 a la gestión de las practicas, únicamente un centro de prácticas ha respondido a los cuestionarios.</p>	<p>Coordinación del MPGS.</p>	<p>Desde mayo de 2020</p>	<p>En proceso</p>
<p>Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación</p>							

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA TITULACIÓN EL DÍA
20/11/2020