



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	Secretaría General
Juan	Hermoso Durán	Jefe de División
Alicia	Sánchez	Representante Estudiantes/ Delegado de curso
Begoña	Valbuena Rodríguez	Representante PAS
Miguel Ángel	González Felipe	Representante del Departamento de Relaciones Institucionales
Jorge	Ortega Doménech	Agente externo
Bárbara	Horriño	Coordinadora. Representante PDI

En cuanto a la composición de la Comisión, integran la misma la Secretaría General del Centro por derecho propio, un profesor que a su vez es coordinador del Máster, que puede aportar las cuestiones que surgen en el día a día del desarrollo del título. Por representación de los alumnos el delegado de 1º curso, elegido por la Junta de Delegados. Un miembro del personal de administración, elegido por votación por dicho sector y el representante del Departamento de Relaciones Institucionales del Centro. Además de un agente externo, que por su experiencia en la implantación títulos y seguimiento de calidad de otros planes de estudio, justifica su nombramiento.

Cada uno de los integrantes de la Comisión lleva a la misma las cuestiones relacionadas con la calidad de la titulación que le ha hecho llegar, por los cauces previstos para ello, los miembros del colectivo al que representa.

Junto con esta Comisión específica de la titulación existe una Comisión General de Calidad en el Centro, en la que se integra, además de la Secretaría General, el responsable de programas de Calidad del Centro, algunos de los miembros de las Comisiones de Calidad de cada Grado/Máster en la que se analizan y ponen en común cuestiones o aspectos que surgen en el seno de cada una de las comisiones, así como se diseñan planes de actuación conjunta para la mejora de la calidad de cada uno de los títulos.

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

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Máster.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de estas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación.

- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Psicología donde se ubica la titulación y con la política de calidad de la UCM.

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 estas 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.

La Comisión tiene un número adecuado de miembros que le permiten ser operativa, además, están representados todos los colectivos implicados en el Máster.

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

Reglamentos, normas de 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.

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 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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 su cumplimiento.

El responsable de Calidad del Centro 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 el contacto directo 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.

La información puede leerse en;

<https://www.universidadcisneros.es/cisneros/sistemas-de-calidad-mpgs/>

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 su cumplimiento.

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.

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 2020/2021 han cumplido dicha previsión, celebrándose de manera virtual, a través de la Plataforma *Zoom*, debido a la situación derivada de la pandemia.

Las fechas de la reuniones y cuestiones tratadas y resueltas son las siguientes:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
20/11/21	<p>1.Elaboración Informe Seguimiento</p> <p>2.Auditoría Guías docentes</p> <p>3.Encuestas satisfacción</p>	<p>- Valoración de las encuestas de satisfacción de los distintos sectores implicados en la titulación se concluye que no hay cambios importantes, pese a las circunstancias extraordinarias que concurren en el desarrollo del curso por la suspensión de clases debido a la pandemia.</p> <p>- Se informa que, en el presente curso, en cumplimiento del acuerdo de Junta Directiva de julio de 2020, todas las asignaturas deben contar, además, de la con la correspondiente Guía Docente, que debe respetar los contenidos de la Facultad, una Guía del alumno, en la que cada profesor desarrolle los contenidos del primer documento. El responsable de la División de Psicología muestra su disconformidad, afirmando que en su División se trabaja con un único documento, que es muy valorado por los alumnos y ha sido valorado como buena práctica en los procesos de evaluación; afirmando que el sistema de doble documento puede crear mayor confusión en los alumnos y aumentar la conflictividad. La coordinadora de la titulación y el alumno refrendan este planteamiento.</p>
12/03/2021	<p>1. Valoración informes anuales de Seguimiento.</p> <p>2. Resultados académicos primer cuatrimestre.</p>	<p>-Valoración positiva de los resultados obtenidos en el Informe de Seguimiento que confirma la tendencia de los últimos años con el cumplimiento de la totalidad de los ítems.</p> <p>- Ha habido una leve mejora en todos los indicadores académicos respecto al año pasado. En todos los indicadores principales hay una mejora significativa que podrá atribuirse al cambio de modalidad de exámenes, pero que no es tan pronunciada como lo fue en el mes de junio, también con exámenes online. La mejora afecta a la nota media, que ha pasado de un 6,3 a un 6,6. La tasa de superación ha sufrido una mejora de 7 puntos, alcanzando un 75%. Por su parte, la tasa media de evaluación crece 4 puntos y se sitúa en un 94%.</p>
15/07/2019	<p>1. Resultados académicos segundo cuatrimestre y convocatoria extraordinaria.</p>	<p>- Los resultados globales han variado ligeramente respecto al curso anterior. La calificación media global ha sido de 4,9 puntos, siendo la del curso anterior un 5,2, aunque es ligeramente superior a las del curso 2019. La tasa media de superación se sitúa en un 45,9%, también levemente inferior a la del curso anterior, pero coincidente con la del año</p>

		<p>2019. La misma tendencia se aprecia en la tasa media de evaluación con un resultado de 77%, presenta valores similares al año 2019, aunque desciende dos puntos respecto al año 2020. Finalmente, la tasa de éxito es del 52 % y la tasa de fracaso del 31,4%.</p> <p>-La principal conclusión es que la modalidad online aplicada el curso anterior como consecuencia de los Centros Universitarios por la pandemia, no alteró significativamente los resultados académicos si se comparan con los resultados del curso inmediatamente anterior y el posterior.</p>
--	--	---

La Comisión de Calidad del Centro se reunió el 25 de mayo de 2021, en esa reunión se aprobó un modelo único de Guía del estudiante, que deben adoptar todas las titulaciones del Centro en los próximos cursos académicos. Además, se valoró iniciar los trámites para la autorización del Programa Docencia de evaluación del profesorado, previamente, se decidió consultar desde la Secretaría General a Rectorado de la UCM si nuestros profesores se podían someter al Programa de la Universidad y según la respuesta obtenida, valorar, de nuevo, la primera opción.

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. Sus decisiones 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.

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 Secretaría 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 28 de mayo de 2021, a las 10:00 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 durante el Curso Académico 2020-2021. Así como, aspectos relacionados con la planificación del curso 21-22.

Asisten por parte de la Facultad; Gema Martín Seoane, Vicedecana de Estudios y Calidad, Elena Peña Coordinadora del Máster en Psicología General Sanitaria, Gloria Castaño Vicedecana de Relaciones Exteriores y Ana Montero responsable de la Oficina de Posgrado; por parte del CES 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.

A continuación, se detalla el contenido de la reunión;

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Coordinación intercentros con la UCM 28 de mayo de 2021.	Análisis del Máster de Psicología General Sanitaria del Curso Académico 2020-2021.	La coordinadora del Máster de psicología General Sanitaria del CES Cardenal Cisneros, Bárbara Horrillo, expone cómo se han desarrollado las clases en el máster combinando las clases presenciales (aunque ofertando la modalidad <i>online</i> para los alumnos que lo solicitaran) con un modelo de evaluación <i>online</i> . En el caso del Máster en la facultad de Psicología, también se ha impartido docencia presencial con la posibilidad de seguimiento <i>online</i> . A petición de la coordinadora del máster del CES Cardenal Cisneros, se analiza la posibilidad de realizar las prácticas del máster (500 horas) de forma continuada a lo largo del verano, en lugar de hacerlo en dos momentos (una parte antes del verano y otra después). Parece que es una solicitud de los estudiantes del CES Cardenal Cisneros, pero implica la modificación de la memoria verificada y conlleva una serie de aspectos organizativos que pueden generar dificultades. La Vicedecana de Relaciones Exteriores propone establecer dos anexos de prácticas

		independientes, con memorias y planes formativos distintos.
	Planificación del curso 21-22	Se analiza, para la planificación del curso 21-22, aspectos vinculados a las guías docentes de las asignaturas. Se mantienen las agendas diseñadas en el curso 20-21 como consecuencia de la situación de pandemia. Se acuerda, además, el envío de aquellas guías docentes del CES Cardenal Cisneros que incorporen una mayor concreción de aspectos como procesos de evaluación continua para su estudio y aprobación en la Comisión de Calidad de Grado de la Facultad de Psicología. Se aborda también el procedimiento de admisión de estudiantes al máster para el curso 21-22. Se plantea continuar con el baremo acordado y la posibilidad de incorporar mejoras como la validación de información conjunta para los dos centros. Se consultará con el Vicerrectorado de estudiantes esta posibilidad

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

Otras reuniones mantenidas relativas al funcionamiento de los mecanismos de coordinación del MPGS;

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Coordinadores del MPGS de Universidades Españolas, 23-4-21	Puesta en común de las dificultades y adversidades encontradas en la praxis de la coordinación de la titulación y propuestas de soluciones encontradas	Dificultades encontradas en la gestión de prácticas, TFM, unidades y servicios clínicos de atención psicológica universitaria y su papel en el MPGS y movilidad entre estudiantes del MPGS. Se establecen grupos de trabajos para abordar pormenorizadamente las cuestiones descritas y se elabora un informe sobre las dificultades encontradas y propuestas de solución en cada una de las cuatro áreas descritas.
junio 2021	Coordinación de la actualización de los c.v. del profesorado.	Se coordinó la actualización de las principales líneas de investigación, títulos académicos, actividad docente y profesional y publicaciones de todo el profesorado.

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 de la pandemia parte de dicho repertorio tuvo que verse limitado. 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 2020/2021, tuvieron lugar, entre otras, las siguientes jornadas, conferencias y talleres.

Por otro lado, la Universidad de Mayores del CES Cardenal Cisneros organiza una serie de seminarios y conferencias que, en algunas ocasiones, tienen relación con la Psicología; por ello los alumnos de Grado tienen acceso tanto en la modalidad gratuita como en la de pago. Incluyen una gran variedad de temas. Entre los seminarios están: el de Seguridad, *Investigación policial de graves delitos*, por Serafín Giraldo López; el de Psicología *Entendiendo la memoria humana a través de sus alteraciones*, por María del Carmen Martín-Buro; el de Ciencia, *Biología, Biomedicina y envejecimiento. Farmacología, longevidad y salud en la vejez*, por Fernando Peláez Pérez.

Entre las actividades complementarias: *Adicciones a sustancias y comportamientos (nuevas tecnologías, juegos y sexo)*, por Javier Puente Soto; *Jung. Respuesta a Job: el sufrimiento del indefenso*, por Gemma de la Torre.

Además de estos seminarios, se impartieron;

Fecha	Actividad	Descripción
Octubre 2020	V Jornada de Actualización en Psicología General Sanitaria.	Jornada organizada por la Coordinación del Máster de Psicología General Sanitaria y a la que está invitado el alumnado de Grado. Se trata de un ciclo de conferencias magistrales relacionadas con el abordaje terapéutico que se lleva a cabo en los centros de prácticas de este máster.
Noviembre 2020	Conferencia con motivo del Día del Cuidador.	Organización de la conferencia Cuidar y cuidarse: afrontando la sobrecarga del cuidador de personas con demencia.
Diciembre 2020	Organización de la VII Jornada de Excelencia e Innovación en Psicología.	La organización de esta jornada requiere de un trabajo continuado a lo largo de varios meses y concluye con la puesta en marcha de esta actividad, que se realizó el 11 de diciembre, en colaboración con la entidad Psicofundación.

Febrero 2021	Club de debate.	Puesta en marcha de este grupo dirigido al alumnado de Grado en Psicología y Máster en Psicología General Sanitaria, con el fin de potenciar, de forma práctica sus habilidades de comunicación.
Abril 2021	Organización de una conferencia sobre Psicología del Trabajo.	Con el objetivo de acercar y dar a conocer a los profesores de la Facultad de Psicología de la UCM a nuestros alumnos y docentes, se continuó con el ciclo comenzado el curso anterior. En esta ocasión se invitó a una conferencia al profesor del Departamento de Psicología Social, del Trabajo y Diferencial, el Dr. Julio Antonio Lillo Jover, que ofreció la conferencia: Psicología y eliminación de barreras laborales: diseño ergonómico y pilotos daltónicos.
Junio de 2021	Formación: Acceso a recursos de la biblioteca	La responsable de la biblioteca, María Muñoz, imparte una sesión sobre los recursos de la biblioteca y su uso.

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 2020-2021, 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	3	25%	18	20%

El 25% 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 2019-2020, lo ostentaba el 33,33%. Esta disminución se debe a que un docente acreditado paso de ser profesor de la asignatura a profesor colaborador, por lo que ya no se incluye en la estructura del personal académico. 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. Actualmente el excelente porcentaje de doctores se mantiene respecto al curso anterior en el 100%. Todos los docentes del máster ostentan el título de Doctor.

La tasa de acreditados sigue siendo una debilidad de la titulación que el Centro viene trabajando para corregir. Desde el Curso Académico 2019-2020 se ha aprobado un plan de incentivos, que incluye bonificaciones específicas para la obtención de la acreditación.

El hecho de que el equipo docente esté formado por doctores y 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 a 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 de 2020, impidiendo aplicar las encuestas como se venían haciendo. El Curso Académico 2019-2020 y 2020-2021, de forma excepcional, las encuestas de satisfacción con el profesorado, título y grado se han recogido de forma online. Dichas encuestas tuvieron que registrarse en esta modalidad dado que los alumnos se encontraban en asistencia híbrida rotatoria (una mitad online y la otra presencial, y cada semana alternaban la modalidad). Además, muchos alumnos elegían la opción de no acudir presencial, aunque les correspondiera hacerlo. Esta circunstancia podría justificar, al menos en parte, que el número de encuestas recogidas sea menor que el de años anteriores.

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 al 2019-20. 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 2020-2021 comparado con los datos del Curso Académico 2018-2019 y 2019-2020.

Impacto del cambio de formato en la encuesta satisfacción con la titulación									
	Curso Académico 2020-2021			Curso Académico 2019-2020			Curso Académico 2018-2019		
	Encuestas aplicadas	alumnos matriculados	Tasa respuesta	Encuestas aplicadas	alumnos matriculados	Tasa respuesta	Encuestas aplicadas	alumnos matriculados	Tasa respuesta
MPGS	11	31	35%	15	33	45.5%	28	36	77.8%
Total de post-gradados	18	55	33%	18	52	34.6%	40	50	80.0%
Total del CES Cardenal Cisneros	73	359	20%	108	374	28.9%	142	324	43.8%

Aunque los cambios mas significativos se produjeron entre el Curso Académico 2018-2019 y 2019-2020, entre este último curso y el 2020-2021, continúa el descenso en la participación, aunque de forma mucho menos pronunciada. Se observa que el número de encuestas recogidas desciende respecto al curso anterior de forma significativa reduciéndose la tasa de respuesta en un 10,5%.

Respecto al resto de postgrados el comportamiento es similar. Respecto al total del CES Cardenal Cisneros la caída es notablemente menos pronunciada ya que en el CES Cardenal Cisneros la tasa de respuesta disminuyó en un 1,6%.

En general, 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 realizaron en modalidad *online*.

Encuestas de satisfacción del profesorado			
MPGS	Primer cuatrimestre	Segundo cuatrimestre	variación
Curso Académico 2020-2021 (1º Cuatrimestre)	67	31	-46,27%
Curso Académico 2019-2020 (2º Cuatrimestre)	130	64	-49,23%

A la hora de establecer la comparativa con el Curso Académico 19-20 h de señalarse que durante el mismo la encuesta del 1º cuatrimestre pudo realizarse en modalidad presencial, pero la del 2º tuvo ya que llevarse a cabo de forma online. Mientras que, como se señalaba anteriormente todas las encuestas del Curso Académico 20-21, debieron de realizarse en modalidad *online*, por las razones anteriormente expuestas.

Se observa una reducción de encuestas del 1º al 2º cuatrimestre del 46,27%, 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 31 alumnos, que da como resultado 155 encuestas, como se respondieron 67, el porcentaje de encuestas realizadas es del 43,22%. En el 2º 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 31 alumnos, que da como resultado 93 encuestas, como se respondieron 64, el porcentaje de encuestas realizadas asciende al 68,82%. Haciendo una media de porcentajes de encuestas respondidas en ambos cuatrimestres obtenemos que el **55,72%** de los alumnos del máster respondieron a las mismas en ambos cuatrimestres.

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 16-17	2º curso de seguimiento 17-18	3º curso de seguimiento 18-19	4º curso de seguimiento 19-20	5º curso de seguimiento 20-21
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	90,91%	100%	100%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	90,91%	100%	100%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	91,67%	100%	90,90%	90,90%

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 2020/2021 y el sumatorio del número total de profesores de la misma titulación y Curso Académico, toma el valor 100%, manteniendo la participación habitual 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 2020-2021, 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 cumple cada curso académico para una de las asignaturas optativas, y en aras de preservar la satisfacción de los alumnos con la formación recibida en el Máster, todas las asignaturas optativas se han impartido todos los cursos académicos, hasta el presente. 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 2020/2021 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.

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 (Docencia) 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 2020/2021, y el sumatorio del número total de profesores de la misma titulación y Curso Académico, toma el valor del 90,90%. Ha de señalarse que el motivo por el que el total no asciende al 100% es porque un profesor no alcanzó el 5 en la media de los 14 ítem. Sin embargo, únicamente 1 alumno respondió a esa encuesta del total de los 8 matriculados, lo que representa el 12,5% del alumnado, por lo que dicha media no puede ser representativa del alumnado.

Los resultados positivos, destacando que 8 de los 11 profesores evaluados han obtenido puntuaciones entre 8,05 y 9,08, únicamente 1 de los 11 profesores no alcanzó el 5, pero, como se ha mencionado con anterioridad, fue evaluado por 1 único alumno de los 8 matriculados. No obstante, procedería indicarle al docente que elabore un plan de mejoras que se valoraría conjuntamente, con vistas a evaluar pormenorizadamente la situación para proceder a realizar las mejoras necesarias para aumentar su puntuación. Sin embargo, dicho profesor ya no pertenece al claustro de docentes del máster. 1 único profesor fue puntuado con una valoración de suficiente (5,4).

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) para comunicar dichas sugerencias, quejas y reclamaciones, con la información más relevante.

Una vez recibida la queja, se eleva la misma a la Comisión de Calidad. Para posibilitar el conocimiento de este sistema 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 Máster.

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 estas vías, sino que opta por una comunicación directa bien con los Coordinadores de los estudios que cursa, bien con la Secretaría General. 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.

La fortaleza del sistema de reclamaciones es que los alumnos acuden directamente al coordinador de la titulación para mostrar sus quejas y sugerencias lo que evidencia una plena confianza en su persona como receptor de la comunicación y la respuesta dada a aquélla.

Como debilidad cabe destacar que prácticamente no se usan otros canales de comunicación que podrían dejar constancia escrita de la queja, sugerencia o reclamación. Sin duda, la razón es la existencia de otros canales que los alumnos y resto de sectores implicados entienden más eficaces para resolver su problema; por eso tampoco puede considerarse una auténtica debilidad, que sin duda lo sería que no usaran los mecanismos previstos en la Memoria, pero no tuvieran ningún otro a su alcance. Por eso, se puede decir que son las caras de una misma moneda es una debilidad por cuanto implica una falta de uso de los canales para tramitar las quejas previstos en la Memoria, pero porque la estructura del Centro se ha dotado de otros medios para tramitar las mismas más eficaces.

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...), 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, aunque acaba estructurándose con una correcta infraestructura 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.

Las principales quejas, sugerencias y propuestas de mejora trasladadas por los alumnos a la Coordinadora del Máster, fueron referentes a las siguientes cuestiones y se manejaron como se describe a continuación;

Sugerencia, queja o propuesta de mejora planteada por el alumnado.	Propuesta de solución y/o abordaje de la situación.
1.- Que las clases en <i>streaming</i> sean grabadas para poder visionarse en otro momento.	1.- Se aprueba la petición siempre y cuando el profesor de cada asignatura autorice para ello.

<p>2.- Que las <i>Prácticas Externas I</i> y las <i>Prácticas Externas II</i> se realicen en centros diferentes</p>	<p>2.- No se aconseja dicha modificación atendiendo a;</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la adherencia terapéutica entre el paciente y el alumno en prácticas. b) El vínculo terapéutico sería mas complejo de establecer. c) Algunos de los centros serían reacios a asignar pacientes a los alumnos si únicamente van a estar en el centro 200 horas (en el caso de <i>Prácticas Externas I</i>) o 300 horas (en el caso de <i>Prácticas Externas II</i>) en lugar de 500 horas totales. d) El alumno no podría seguir la evolución del paciente. e) el alumno tendría un conocimiento incompleto de la estructura, organización y planificación del centro. f) el tutor externo conocería menos la evolución del alumno y sus habilidades y competencias adquiridas, por lo que su evaluación podría ser menor precisa.
<p>3.- Se plantea la posibilidad de recibir una tutoría sobre el uso de los recursos de biblioteca con los que cuenta el CES Cardenal Cisneros, ya que, a veces, conocen que existe el recurso, pero no saben cómo usarlo y a veces ni conocen la existencia del recurso.</p>	<p>3.- Se traslada la consulta a la Coordinación de la División de Psicología quien apoya la iniciativa para llevar a cabo la tutoría. La persona responsable de la biblioteca muestra su disposición para ello.</p> <p>Se acuerda, por tanto, el 19-4-21 entre la Directora de la biblioteca, El Coordinador de la División de Psicología y la Coordinación del MPGS, ofrecer a los alumnos una serie de formación sobre los recursos de la biblioteca y modo de empleo, así como mantenerla anualmente. Se hace efectiva el 3 de junio de 2021.</p>

Es una fortaleza de la titulación la inmediatez en cuanto a la recogida de quejas y reclamaciones por cualquier canal dispuesto al efecto, así como la inmediatez en la gestión y el intento de resolución de las mismas. Representa también 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

	1º curso de seguimiento 16-17	2º curso de seguimiento 17-18	3º curso de seguimiento 18-19	4º curso de seguimiento 19-20	5º curso de seguimiento 20-21
*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid					
*IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid					
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	35	35	35	35	30
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	31	35	34	33	31
ICM-3 Porcentaje de cobertura	88,57%	100%	97,14%	94,29%	103,3%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	99,26%	95,4%	97,52%	98,79%	99,18%
ICM-5 Tasa de abandono-del título	0%	0%	0%	2,86%	2,94%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	100%	99,73%	97,65%	97,56%	99,56%
ICM-8 Tasa de graduación	-	100%	96,77%	94,29%	93,94%
IUCM-1 Tasa de éxito	99,75%	99,79%	100%	99,01%	100%
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%	1.090%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	-	95,61%	97,47%	100%	99,18%

- 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 30.

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 los diferentes Centros Hospitalarios especializados en salud mental y las clínicas privadas con las que tenemos establecido convenio de colaboración para que nuestros alumnos realicen sus prácticas en dichos centros. 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. Además, es el número de plazas que consta en la Memoria Verifica presentada a la ANECA.

Aunque en la tabla de indicadores ha constado hasta el Curso Académico 19-20 que el valor de ICM-1 es 35, el número de plazas de nuevo ingreso que consta en la Memoria verificada es de 30. Durante el Curso Académico 20-21 se ha procedido a realizar el ajuste de plazas correspondiente, atendiendo a la información facilitada en la Memoria Verifica presentada a la ANECA

Tomando como ICM el valor 30, el número de matrículas de nuevo ingreso en el Curso Académico 2020/2021 (ICM-2=31) arrojaría una tasa de cobertura, ICM-3, del 103,3%. 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 2020/2021 (ICM-2=31) arrojaría una tasa de cobertura, ICM-3, del 93,93% (para ICM-1=31).

- 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 2020/2021 el valor de 30, que puede alcanzar hasta 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 2020-2021, el valor de 103.3%, aunque por las razones expuestas en el epígrafe sobre el ICM-1, el valor real sería ICM-3=93,93% (sobre las 30 plazas verificadas) o ICM-3=103,3% (sobre las 31 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, 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, el porcentaje de cobertura en el Curso Académico 2020-2021, 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, esta positiva 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 99,18%, 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 5 cursos, se ha incrementado ligeramente con respecto al Curso Académico 2019-2020 (98,79%), 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 2020/2021 los alumnos del Máster en Psicología General Sanitaria del CES Cardenal Cisneros cosecharon en la Convocatoria Ordinaria de exámenes (enero y junio de 2021) de un total de 358 casos, 8 Matrículas de Honor (el 2,25%), 161 Sobresalientes (el 42,8%), 194 79 Notables (el 31,5%), 38 Aprobados (el 16,5%) y 35 No Superados (entre Suspensos y No Presentados, lo que supone un 14,9% del total).

En la Convocatoria Extraordinaria de julio de 2020, los alumnos obtuvieron, de un total de 35 casos, 14 Sobresaliente (el 40%), 16 Notables (el 54,7%) y 3 Aprobados (el 8,6%) y 2 No Superados (entre Suspensos y No Presentados, un 5,7% del total).

Cabe señalar que en el Curso Académico 2020-2021 de los 35 casos registrados de la convocatoria extraordinaria de julio, el 100% de los Presentados, 33, (el 94,28%) superaron la asignatura y 2 de ellos (el 5,71%) no se presentaron. No se registró ningún suspenso.

De esos 35 casos, 9 de ellos (el 25,71%), fueron casos de No Presentados en la asignatura Trabajo Fin de Máster en la Convocatoria Ordinaria de junio. 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.

El análisis global del rendimiento académico de los alumnos durante el Curso Académico 2020-2021, que la Coordinación de la titulación presenta en las correspondientes Juntas de Evaluación, queda resumido en las tablas siguientes:

ENERO DE 2020	2020/2021		2019/2020	
Total de alumnos	66		69	
Total de casos	229		229	
Casos planteados a Junta	9	3,9%	5	2,0%
Propuestas de reconsideración	6	2,6%	3	1,2%
NP	22	9,6%	19	8,3%
SS	5	2,2%	2	0,9%
NO SUP	27	11,8%	21	9,2%
AP	27	11,8%	18	7,9%
NT	19	8,3%	118	51,5%
SB	116	50,7%	67	29,3%
MH	5	2,2%	5	2,2%
SUP	167	72,9%	208	90,8%
OTROS (AD, PC, ANULADO)	35	15,3%	0	0,0%
TODO NO SUP	8	3,5%	3	1,3%
SÓLO 1 SUP	0	0,0%	15	6,6%
POLO DE FRACASO	8	3,5%	18	7,9%
TODO SUP	49	74,2%	50	21,8%
SÓLO 1 SS	2	3,0%	1	0,4%
POLO DE ÉXITO	51	77,3%	51	22,3%
SÓLO 1 AP	11	16,7%	12	5,2%
SÓLO 1 NT	0	0,0%	0	0,0%
SÓLO 1 SB	0	0,0%	0	0,0%
CALIFICACIÓN MEDIA GLOBAL	8,18		8,3	
TASA MEDIA DE SUPERACIÓN	88%		91%	
TASA MEDIA DE EVALUACIÓN	89%		92%	

JUNIO DE 2020	2020/2021		2019/2020	
Total de alumnos	35		36	
Total de casos	129		134	
Casos planteados a Junta	6	4,7%	3	2,2%
Propuestas de reconsideración	4	3,1%	2	1,5%
NP	8	6,2%	10	7,5%
SS	0	0,0%	0	0,0%
NO SUP	8	6,2%	10	7,5%
AP	11	8,5%	9	6,7%
NT	60	46,5%	76	56,7%
SB	45	34,9%	33	24,6%
MH	3	2,3%	3	2,2%
SUP	119	92,2%	121	90,3%
OTROS (AD, PC, ANULADO)	2	1,6%	3	2,2%
TODO NO SUP	3	2,3%	0	0,0%
SÓLO 1 SUP	0	0,0%	1	0,7%
POLO DE FRACASO	3	2,3%	1	0,7%
TODO SUP	26	74,3%	26	72,2%
SÓLO 1 SS	0	0,0%	0	0,0%
POLO DE ÉXITO	26	74,3%	26	72,2%
SÓLO 1 AP	5	14,3%	4	11,1%
SÓLO 1 NT	0	0,0%	0	0,0%
SÓLO 1 SB	0	0,0%	1	2,8%
CALIFICACIÓN MEDIA GLOBAL	8,36		8,22	
TASA MEDIA DE SUPERACIÓN	93,70%		92,37%	
TASA MEDIA DE EVALUACIÓN	93,70%		92,37%	

JULIO DE 2020	2020/2021		2019/2020	
Total de alumnos	21		2	
Total de casos	35		2	
Casos planteados a Junta	0	0,0%	0	0,0%
Propuestas de reconsideración	0	0,0%	0	0,0%
NP	2	5,7%	0	0,0%
SS	0	0,0%	0	0,0%
NO SUP	2	5,7%	0	0,0%
AP	3	8,6%	1	50,0%
NT	16	45,7%	0	0,0%
SB	14	40,0%	1	50,0%
MH	0	0,0%	0	0,0%
SUP	33	94,3%	2	100,0%
OTROS (AD, PC, ANULADO)	0	0,0%	0	0,0%
TODO NO SUP	2	9,5%	0	0,0%
SÓLO 1 SUP	0	0,0%	0	0,0%
POLO DE FRACASO	2	9,5%	0	0,0%
TODO SUP	19	90,5%	2	100,0%
SÓLO 1 SS	0	0,0%	0	0,0%
POLO DE ÉXITO	19	90,5%	2	100,0%
SÓLO 1 AP	3	14,3%	1	50,0%
SÓLO 1 NT	0	0,0%	0	0,0%
SÓLO 1 SB	3	14,3%	1	50,0%
CALIFICACIÓN MEDIA GLOBAL	8,38		8,00	
TASA MEDIA DE SUPERACIÓN	94,29%		100,00%	
TASA MEDIA DE EVALUACION	94,29%		100,00%	

-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 2020/2021 y el número de ellos que no están matriculados en dichos estudios ni en dicho Curso Académico ni en el inmediatamente posterior, es de 2,94%, 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 99,56%, lo que supone que se mantiene estable desde el primer curso que se registraron estos datos, el Curso Académico 2016-2017, aunque se ha producido una mejoría del 2% respecto al Curso Académico 2019-2020 (97,65%) y respecto al 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 mas un año y el número de alumnos de nuevo ingreso en la misma cohorte, ha alcanzado para el Curso Académico 2020-2021 un valor del 93,94%, lo que supone una muy leve disminución respecto

del Curso Académico 2019-2020, cuando alcanzó el valor de 94,29%, y también respecto al Curso Académico 2018-2019 con el 96,77% y al Curso Académico 2017-2019 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%, recuperando el 100% en el Curso Académico 2020-2021, 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 1.090%, lo que supone un aumento respecto al Curso Académico 2019-2020 (934,28%). 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.

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. En esta línea, en el Curso Académico 2020-2021 se han seguido incorporando centros de prácticas. El aumento del número de plazas de prácticas externas disponibles ha permitido, de cara al Curso Académico 2020-2021, 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. Tanto es así que en el Curso Académico 2020-2021 se ha conseguido por primera vez y a pesar de las condiciones sobrevenidas por la pandemia, los alumnos pudieran incorporarse al centro de prácticas de su primera elección, lo que puede considerarse como una fortaleza del máster.

-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 99,18%, descendiendo muy ligeramente respecto al Curso Académico 2019-2020 (100%) y aumentando respecto al Curso Académico 2018-2019 (97,49%) y respecto 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
Prácticas Externas I	prácticas externas	34	34	0	100.00%	100.00%	0%	100.00%	0	0	1	11	21	1
Prácticas Externas II	prácticas externas	32	32	0	100.00%	100.00%	0%	100.00%	0	0	0	11	20	1
Psicología Clínica y Sanitaria I	obligatoria	31	31	0	100.00%	100.00%	0%	100.00%	0	0	3	20	7	1
Psicología Clínica y Sanitaria II	obligatoria	34	34	0	100.00%	100.00%	0%	100.00%	0	0	0	18	16	0
Psicología Clínica y Sanitaria III	obligatoria	34	34	0	100.00%	100.00%	0%	100.00%	0	0	2	29	2	1
Psicología Clínica y Sanitaria Infanto-Juvenil	obligatoria	31	31	0	100.00%	100.00%	0%	100.00%	0	0	4	22	4	1
Psicología Clínica y Sanitaria Aplicada al Envejecimiento	optativa	13	13	0	100.00%	100.00%	0%	100.00%	0	0	1	12	0	0
Psicología Clínica y Sanitaria en el Ámbito de la Salud	optativa	19	19	0	100.00%	100.00%	0%	100.00%	0	0	0	9	10	0
Psicología General Sanitaria en el Ámbito Forense	optativa	14	14	0	100.00%	100.00%	0%	100.00%	0	0	0	3	10	1
Psicología Clínica y Sanitaria en el Ámbito Social y Comunitario	optativa	8	8	0	100.00%	100.00%	0%	100.00%	0	0	0	3	5	0
Recursos y Habilidades en Investigación en Psicología Clínica y Sanitaria	optativa	8	8	0	100.00%	100.00%	0%	100.00%	0	0	4	4	0	0
Trabajo fin de Máster	proyecto fin de carrera	18	18	0	100.00%	100.00%	0%	100.00%	0	0	4	7	7	0

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).

Mecanismo IMPLANTADO, se analiza anualmente al finalizar el curso.

El resultado de la evaluación de la satisfacción de los diferentes colectivos implicados en el desarrollo del título de Máster Psicología General Sanitaria en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros se resume en la siguiente tabla.

	2º curso de seguimiento 2016-2017	3º curso de seguimiento 2017-2018	4º curso de seguimiento 2018-2019	5º curso de seguimiento 2019-2020	6º curso de seguimiento 2020-2021
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	5,38	5,76	6,48	6,6	6,55
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	9,23	8,31	9,21	8,57	8,64
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	8,13	6,62	7,2	8,2	9

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.

(IUCM-13) La “Tasa de satisfacción del alumnado con la titulación” calculado como la puntuación media obtenida en las encuestas contestadas por los estudiantes (escala de 1 a 10) en el ítem específico de la Encuesta de Satisfacción del Máster en el Curso Académico 2020/21 arroja un resultado de 6,5 media décima por debajo del curso anterior, lo que indica que se mantiene estable, siendo las dos puntuaciones mas alta desde el Curso Académico 2016-2017, a pesar de las dificultades sobrevenidas como consecuencia de la pandemia. Contestaron un total de 11 alumnos la encuesta sobre un total de 31 matriculados. Esto supone una tasa de respuesta del 35,48%.

Las valoraciones más altas, superando los 7 puntos tienen que ver con cuestiones estrictamente académicas como contenidos aprendidos, utilidad del campus virtual, contenidos de las

asignaturas; lo que evidencia una notable satisfacción con la formación recibida y la organización docente. Deben destacarse y se corresponderá con acciones de mejora de la titulación la baja satisfacción con las instalaciones en las que se desarrolla la docencia, al respecto el Centro ya está valorando el cambio de sede, en los próximos cursos, así como el suspenso en el sistema de quejas y sugerencias; desde la Coordinación del Máster se informará a los alumnos desde principio de curso sobre las distintas formas de canalización de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

El Centro acordó en el Curso Académico 2018-2019 que profesores de la División de ADE, expertos en la realización y análisis de encuestas y con una larga trayectoria en la implementación de las mismas, realizaron las encuestas de manera presencial a los alumnos que se encontraban en el aula el día que se programó la encuesta para cada asignatura y profesor. Las encuestas se realizan siempre de manera presencial, pero en los dos últimos cursos se ha implementado un sistema virtual como consecuencia de las medidas sanitarias existentes por motivo de la pandemia. Las encuestas se hicieron a través de una aplicación informática, con el envío de un correo electrónico a los Profesores quienes podían contestar directamente el cuestionario a través de un enlace que aparecía en el correo, la aplicación garantizaba completamente el anonimato. El principal inconveniente de este sistema es que desciende la participación de los alumnos.

Aunque la satisfacción de los alumnos con el título se mantiene estable en los últimos cursos, no ha mantenido su ascenso anual habitual a pesar de los esfuerzos realizados, posiblemente, en parte, como consecuencia los efectos de la pandemia. No obstante, las puntuaciones de los dos últimos cursos son las más elevadas obtenidas. Sin embargo, se sigue 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 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 hasta el Curso Académico 2020-2021 que se mantiene estable. 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.

	ITEM	MPGS	TOTAL POSTGRADOS
1	<i>Nivel de cumplimiento del horario de las clases diarias.</i>	7.18	7.33
2	<i>Nivel de cumplimiento del horario de las tutorías.</i>	6.27	7.17
3	<i>Nivel de cumplimiento de los programas de las asignaturas.</i>	7.45	6.89
4	<i>Nivel de cumplimiento de los plazos de notificación de calificaciones.</i>	7.36	6.78
5	<i>Grado de utilidad del Campus Virtual.</i>	7.18	7.89
6	<i>Grado de utilidad de las tutorías presenciales.</i>	6.45	6.89
7	<i>Los contenidos de las asignaturas están organizados.</i>	7.36	7.22
8	<i>Nivel de solapamiento de contenidos entre asignaturas.</i>	7.09	6.39
9	<i>Formación recibida en relación con las competencias vinculadas a la Titulación.</i>	7.36	7.06
10	<i>Instalaciones para impartir la docencia (aulas de clase, salas de estudio...)</i>	6.55	7.24
11	<i>Metodología docente del profesorado.</i>	7.09	6.61
12	<i>Información disponible en la WEB del Centro.</i>	7.27	7.29
13	<i>Canales para realizar quejas y sugerencias.</i>	4.90	5.13
14	<i>Servicio de la biblioteca.</i>	6.11	5.67
15	<i>Distribución de tareas a lo largo del curso.</i>	5.82	5.53
16	<i>Instalaciones y recursos de apoyo a la docencia (laboratorios, talleres, aulas de informática, proyectores...)</i>	4.20	5.13
17	<i>Utilidad de los contenidos de la Guía Docente.</i>	5.64	5.56
18	<i>Criterios de evaluación de las asignaturas.</i>	7.09	6.89
19	<i>Satisfacción global con la Titulación</i>	6.55	6.33

-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 2020-2021 es de 8,64, 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. Debido a las diferencias tan pequeñas y a que la puntuación elevada se conserva a lo largo de los cursos, se seguirá observando la tendencia en futuros años. Esta puntuación elevada supone 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.

Estas puntuaciones elevadas alcanzadas y mantenidas 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 2020-2021 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 una vez y se mantuvo abierta hasta el 13 de julio.

La participación del PDI en el curso académico 2020-2021 alcanzó el 54,3 % del total, de los que el 5% son profesores del Máster Universitario en Psicología General Sanitaria, descendiendo ligeramente respecto a la obtenida en el curso académico anterior (8%).

Los resultados de las medias de las valoraciones por ítems, en una escala 1-10, se presentan a continuación:

Ítems	Media (sobre 10)
1. ¿Su formación académica tiene relación con la/as asignaturas que imparte?	10
2. Fondos bibliográficos para el estudio	8.25
3. ¿Se tiene en cuenta la formación del profesor en la asignación de la docencia?	9.25
4. Distribución de la carga docente entre clases teóricas y prácticas	9
5. Metodologías docentes seguidas en el Centro	8
6. Mecanismos de coordinación de su Titulación	9.5
7. Apoyo del Centro en las tareas de gestión de la actividad docente	8.5
8. Instalaciones y recursos didácticos para impartir la docencia	8
9. Aprovechamiento de las tutorías por los alumnos/as	6.75
10. Grado de implicación del alumnado	7.50
11. Utilidad del Campus Virtual para la actividad docente	8.25
12. Colaboración del PAS	9.50
13. Organización de los horarios docentes de las diferentes asignaturas	9.25
14. Satisfacción con la actividad docente desarrollada	9.25

En general, se constata un mantenimiento de los valores de satisfacción del profesorado en todos los aspectos. Los mejor valorados son los relacionados con la formación académica del profesorado que sube hasta la puntuación máxima de 10. Sigue, por tanto, representando una fortaleza de la titulación la 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.

En este sentido, cabe destacar que se valora de manera sobresaliente; (10) el hecho de que el PDI considera que su formación académica tiene relación con la/as asignaturas que imparte, lo que es relevante de cara a relacionarlo con el elevado nivel de satisfacción del PDI con el título; (9,5) 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 (9,5) alcanza esa misma puntuación (9,5) la colaboración con el PAS. (9,25) el hecho de que el PDI considera que se tiene en cuenta la formación del profesor en la asignación de la docencia, su satisfacción con la actividad docente desarrollada y la distribución de la carga docente entre clases teóricas y prácticas. Todos los aspectos anteriormente mencionados, son, por tanto, valorados por el PDI de forma sobresaliente.

la valoración de la utilidad del campus virtual (8,25), cobra una especial relevancia en este 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.

Se destaca la sobresaliente valoración tanto de la coordinación académica como la colaboración del personal de administración y servicios del CES Cardenal Cisneros, llevada a cabo durante el curso 2020-2021, lo que evidencia una buena gestión del desarrollo de la titulación y de todos los factores implicados.

La valoración más baja (6,75), la única por debajo del notable el aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos, por lo que conviene insistirles para trasladarles su utilidad. Este dato puede deberse a la percepción que, probablemente, traiga causa en la dificultad que supone para la comunicación los canales virtuales de impartición de docencia que dificultan a veces la bidireccionalidad de la comunicación, siendo difícil de comprobar el compromiso del alumno.

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. 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 2020/2021 toma un valor de 9 puntos sobre 10, frente al 8,2 puntos sobre 10 del Curso Académico 2019/2020, lo que suponen un incremento de 0,8 puntos en el nivel de satisfacción del PAS. Este incremento pone de manifiesto que el personal PAS está muy satisfecho con las condiciones en las que se desarrolla su trabajo, habiéndose incrementado un punto el nivel de satisfacción, pese a algunos cambios en el desarrollo del trabajo propiciados por las medidas sanitarias adoptadas por la pandemia.

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. El número de trabajadores del Centro que forman parte del PAS son 27. Las encuestas recogidas han sido 15, dando como resultado una tasa de participación del 55,6%. Secretaría y administración son el sector dentro del PAS que mayoritariamente han contestado a las encuestas

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:

Los resultados globales se reflejan en el siguiente cuadro:

MEDIAS DE LOS BLOQUES (MÍNIMO 1, MÁXIMO 10)

	BLOQUE	MEDIA				
		TOTAL CISNEROS	SERVICIOS GENERALES	BIBLIO. / INFORM.	SECRET. / ADMINST.	OTROS SERVICIOS
1	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	8.88	8.95	--	8.65	9.40
2	LIDERAZGO Y RECONOCIMIENTO	8.80	9.00	--	8.33	9.78
3	COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	8.67	9.19	--	8.26	9.08
4	SEGURIDAD EN EL TRABAJO	8.53	8.38	--	8.63	8.50
5	FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	7.93	7.75	--	7.75	8.67
6	MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN	8.28	8.13	--	8.16	8.83
7	SATISFACCIÓN CON TÍTULOS IMPARTIDOS	8.04	7.54	--	7.72	10.00

En cuanto a las valoraciones más altas se corresponden con la organización del trabajo, el PAS se encuentra notablemente satisfecho con 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; valoración que se corresponde con la buena percepción del liderazgo y reconocimiento, ya que sin duda la buena organización y coordinación del trabajo vienen determinada por el desarrollo de una buena labor de planificación del responsable del grupo.

Este dato debe complementarse con la satisfacción relativa a la comunicación, el conocimiento y delimitación de las funciones de cada uno de los trabajadores, ítems en los que se supera los 8 puntos. Los resultados más bajos y aún están cercanos a los 8 puntos, se corresponde con la satisfacción con las condiciones laborales, la formación de los trabajadores y las tareas encomendadas, aún así esta cifra ha mejorado en los últimos años por encima de 1,5 puntos. En términos generales, cabe concluir que el PAS se muestra satisfecho, ya que la nota media de satisfacción se encuentra próxima a los 9 puntos, lo que, prácticamente coincide con la puntuación media relativa a la pregunta general sobre el nivel de satisfacción.

Constituye una fortaleza del título el alto nivel de satisfacción de todos los sectores implicados en la titulación. El hecho de que la satisfacción media de los distintos sectores implicados en la titulación supere el 8 refleja que la titulación se ha implantado y se desarrolla con un gran éxito; la subida de medio punto en un curso académico con tantos cambios e incertidumbre derivadas de la pandemia refleja lo acertado y satisfactorio de las decisiones adoptadas por el Centro tanto para asegurar la impartición del 100% de las clases, con la máxima seguridad, así como el cumplimiento de las medidas sanitarias con seguridad para alumnos y trabajadores; lo que ha sido percibido por todos ellos de manera muy positiva. La alta satisfacción de docentes con su trabajo, las condiciones de desarrollo del mismo, con el título y la enseñanza impartida; así como la correspondiente satisfacción de los alumnos con infraestructuras, valoración de los docentes y las enseñanzas recibidas garantizan una buena calidad del Título.

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

En cumplimiento de la normativa impuesta por la ANECA, se ha procedido a realizar una encuesta de satisfacción a los egresados del Curso Académico 2018-2019 del Máster de Psicología General Sanitaria (MPGS) del CES Cardenal Cisneros. 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 2020-2021 se aplicaron las encuestas de inserción laboral y satisfacción de los egresados en el Curso Académico 2018-2019, 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 2019-2020, los datos de inserción laboral y satisfacción de los egresados se obtendrán durante el Curso Académico 2021-2022.

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 18 egresados (es decir, el 54% 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 11 egresados (es decir, el 44% 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. La encuesta se encuentra en el siguiente enlace:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSffXo1EZJ9xX0WbMFHgpzOPVky3riP5H5HGacA1aDbhpNA/viewform?usp=sf_link

Los ítems de la encuesta fueron los siguientes:

Cuestionario
1 - ¿Cuál es su situación profesional actual? En caso de no estar empleado pasar a la pregunta
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 2018-2019 ha de interpretarse con la debida cautela.

- ítem 1, “¿Cuál es su situación profesional actual?” El Máster muestra un reparto muy claro entre encuestados trabajando (56%) y en búsqueda de empleo (44%).

- Ítem 2, “¿Trabaja en alguna actividad relacionada con sus estudios?” El 67% de los egresados que se encuentran trabajando lo hacen en una actividad relacionada con sus estudios.

- Ítem 3 “¿En qué medida está satisfecho/a con su situación laboral?” La satisfacción con la situación laboral arroja un valor medio de 3,89 puntos sobre 10, con una desviación típica de 1,23 puntos.

- Ítem 4, “¿Creé que la formación recibida en el CES Cardenal Cisneros ha facilitado o potenciado su inserción laboral?” El 78% 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 7,89 puntos sobre 10, con una desviación típica de 1,41 puntos.

Como se ha mencionado, la participación fue moderada (53%), aunque con un incremento del 10% respecto al curso anterior, por tanto, los resultados, han seguir interpretándose con prudencia. Dichos resultados parecen indicar un nivel de empleabilidad positivo (del 56%), sin embargo, disminuye considerablemente en relación con el curso anterior (73%). El 67% de los egresados desempeñan una labor relacionada con sus estudios, frente al 50% del curso anterior. La satisfacción con la situación laboral (con una media de 3,89 puntos sobre 10) ha sufrido un decremento de 4,61 puntos en relación con el curso anterior.

Sin embargo, hay una alta satisfacción con la formación recibida, (con un 78% de alumnos que consideran que esta ha potenciado sus perspectivas laborales, y una media de satisfacción global de 7,89 puntos sobre 10). Incluyo dicha satisfacción es un 8% mas elevada que el curso anterior. Se perfila una importante fortaleza de la titulación en cuanto a la formación recibida. No obstante, se continúa trabajando para aumentar el nivel de satisfacción del egresado con su formación y para mejorar la empleabilidad e inserción al mundo laborar. En este sentido los resultados pueden verse muy afectados por las dificultades laborales que ha traído consigo la pandemia pues, aunque la inserción ha descendido el porcentaje de alumnos que trabaja, en esta área de estudio se ha incrementado, quizá una parte de estos resultados positivos pueda atribuirse a la gran necesidad que hay de incrementar el apoyo psicológico en tiempos de pandemia. Sustenta esta hipótesis el hecho de que, a nivel general, en comparación con resultados obtenidos en el total de los posgrados del Centro, la satisfacción con la situación laboral en este máster se encuentra ligeramente por encima de la media de todos los posgrados con 3,62 puntos sobre 10 y una desviación típica de 1,15 puntos.

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 laborar 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, la Coordinadora del Máster en Psicología General Sanitaria 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 sustentados 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,

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 sustentados 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 y después durante el Curso Académico 2020-2021, 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 Practicum 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, durante el Curso Académico 2019-2020 y también en el Curso Académico 2020-2021 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.

Se llevaron a cabo diversas tutorías individuales y grupales a petición del alumnado, con vistas a resolver cuestiones relativas la continuidad en los centros de prácticas.

Además, la Coordinación del máster convocó las siguientes reuniones virtuales con los alumnos;

Fecha de la reunión virtual	Objetivo de la reunión virtual
13 de octubre 2020, presencial	Presentación del curso
4 de noviembre 2020, presencial	A consecuencia de la pandemia el Curso Académico 20-21 se inicio en torno a tres semanas mas tarde de lo habitual por lo que se propone a alumnos y profesores la posibilidad de recuperar dichas horas con el fin de salvaguardar la calidad y contenido del temario a impartir. Se resuelven dudas sobre dicha posibilidad y se barajan las mejores opciones disponibles a tal efecto.

10 de diciembre 2020, presencial	Presentación de los centros de prácticas y horarios para los alumnos.
15 de diciembre 2020, virtual	Exposición de la situación en los centros de prácticas como consecuencia de la pandemia.
11 de enero 2021, virtual	Presentación y resolución de dudas de la asignatura Prácticas Externas II y TFM para alumnos de 2º.
8 de febrero 2021, virtual	Se aborda la idoneidad de que la docencia se imparta en modalidad presencial a petición de los alumnos ya que desean continuar <i>online</i> y poder elegir una modalidad u otra, a pesar de que el máster cumple con los requisitos para retomar la presencialidad total. Dadas las circunstancias de la pandemia se accede a su petición.
15 de febrero, virtual	Tiene lugar con los alumnos de 1º de MPGS pendientes de ser asignados a un centro de prácticas ya que eligieron esperar a ver la evolución de la pandemia para poder realizarlas en un centro hospitalario, hasta entonces inviable, en lugar de hacerlo en una clínica privada donde sí que era viable. Lamentablemente la evolución de la pandemia únicamente posibilitó que un centro hospitalario contemplara acoger alumnos en prácticas. Aún así se siguen ofreciendo plazas en este centro para todos los alumnos que así lo desearon pudieran hacerlo. Se continuaron ofreciendo las prácticas en clínicas privadas. Finalmente se incluye un centro hospitalario.
5 de mayo 2021	Presentación de TFM y resolución de posibles dudas sobre la elaboración de la Memoria de Prácticas Externas I.

Para el Curso Académico 2020-2021 el sistema de recogida de información sobre la valoración de las prácticas externas por parte del alumnado obtuvo datos de 39 alumnos, lo que representa el 61.90% de los alumnos matriculados. En el Curso Académico 2019-2020, respondieron el 13,43% de los alumnos matriculados, en el Curso Académico 2018-2019, 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 2020-2021, representa, por tanto, la tasa mas alta de participación de todos los cursos descritos.

Los resultados se situaron en una horquilla que va del 5,21 al 6,85 (en una escala de 10 puntos), con un promedio de 6,18 y una desviación típica de 2,56 puntos.

El desglose de resultados por ítems durante los cinco 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	Promedio 2020/2021
1. En general, las prácticas realizadas me han resultado interesantes.	7,58	7,44	8,37	8,11	6,85
2. Las prácticas realizadas me serán útiles en mi desempeño profesional.	7,23	6,60	7,80	7,66	6,68
3. Las prácticas han cubierto mis expectativas iniciales.	6,27	6,97	7,07	7,22	6,06
4. La organización de las prácticas ha sido correcta.	5,88	5,95	5,63	6,11	5,21
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	6,01
6. El tutor externo ha supervisado correctamente mis prácticas.	7,19	5,87	7,83	7,22	6,57
7. El tutor interno (del CES Cardenal Cisneros) ha supervisado correctamente mis prácticas.	6,92	7,32	6,57	6,55	5,98
8. En general, mi nivel de satisfacción con las prácticas externas ha sido de:	7,08	6,50	7,57	7,55	6,22

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 disminuye la satisfacción general respecto al curso anterior, aunque en diferente porcentaje. La logística desplegada para tratar de ir recuperando la totalidad de las plazas de prácticas que habían quedado bloqueadas como consecuencia de la pandemia supuso un absoluto despliegue a nivel de logística que fue poco a poco recuperando los parámetros de normalidad y presencialidad, que se continúan gestionando hasta la fecha.

El proceso de reincorporación a las prácticas se fue produciendo de forma muy gradual lo que ha podido generar confusión e incertidumbre en los alumnos atendiendo a la información recogida en el espacio para observaciones cualitativas que acompaña al cuestionario. Los alumnos destacan los siguientes aspectos;

1.-lo mejor de las prácticas es “El centro externo ha sido competente”, “La coterapia y las supervisiones semanales”, “poder hacerlo presencial a pesar de la situación actual”, “Me han ayudado a mejorar mi capacidad de escucha y a ver cómo funciona un poco por encima los centros de psicología dinámica”, “El ver el funcionamiento de una clínica privada y la implicación que he podido tener en el centro”, “Nos han dado la oportunidad de poder tener pacientes, aspecto fundamental para nuestro futuro profesional”, “La atención de pacientes”, “La atención de pacientes en cuanto a evaluación y tratamiento”, “Que en el centro de prácticas me han dejado llevar casos bajo supervisión”, “El poder tener mis propios pacientes y un supervisor”, “Casos y responsabilidad desde el principio; contacto y aprendizaje de compañeros de otros centros universitarios; y aprendizaje sobre otro modelo de psicoterapia”, “La posibilidad de intervenir con pacientes, la supervisión y la opción de participar en intervención telefónica en emergencias”, “Abrir el campo hacia la psicología psicodinámica”, “Las facilidades que nos han puesto desde el primer momento en el centro

y su confianza en nosotros como profesionales”, “Poder llevar nuestro primer paciente”, “Poder participar en un equipo multidisciplinar y tener la oportunidad de aprender cosas nuevas”, “La formación que me ha prestado el centro”, “El centro de prácticas, la tutora externa y las actividades realizadas”, “Salir del paradigma cognitivo conductual y recibir formación de otro enfoque”, “Trabajar con el apego desde otra perspectiva”, “La implicación de las formadoras y la posibilidad de generar debates y opinar libremente”, “Enfoque psicodinámico, formación teórica adicional a la del MPGS, observación de supervisiones”, “El centro y la tutora externa”, “El aprendizaje de una modalidad de intervención no vista hasta el momento”, “Haber hecho las prácticas de manera presencial, garantizando todas las medidas de seguridad, y haber podido ver tantos casos que son útiles para mi práctica clínica”, “La experiencia directa con los pacientes”.

A modo de resumen de las respuestas cualitativas que han redactado los alumnos del máster se destacan tres grandes grupos; la calidad de las enseñanzas adquiridas en el centro de prácticas, la atención que han podido proporcionar al paciente y el poder conocer distintos abordajes terapéuticos.

2.-En cuanto a los aspectos a mejorar; “la posibilidad de cambio de prácticas en la asignatura de Prácticas Externas II”, tres alumnos mencionan “La variedad en los centros de elección de prácticas”, “Poder hacerlas de manera presencial”, “Poder empezarlas un poco antes para que no se junten con los exámenes”, cuatro alumnos destacan “Poca intervención”, “Demasiada carga de trabajo”, “Las supervisiones clínicas”, cinco alumnos mencionan que “La coordinación interna no ha sido la esperada, el no tener información hasta el último momento y que hubiera empezado a buscar soluciones mucho antes”, “Me hubiese gustado que se hubiese gestionado desde la universidad el tema de la vacunación, pues como estudiantes en prácticas de psicología tenemos derecho a que nos vacunen y, dado que en los centros clínicos (por lo menos en el mío) no se me ha ofrecido esa posibilidad pues todos están vacunados, considero que es importante que se gestione desde el centro universitario”, “Considero importante tener más herramientas de evaluación, aportadas ya sea por el propio centro o por la universidad”.

Los principales aspectos que los alumnos mejorarán serían “la poca intervención en los centros de prácticas” y “La gestión de la Coordinación para resolver la vuelta a los centros de prácticas tras su interrupción por la pandemia”. Respecto al primer aspecto, la “poca intervención” la Coordinación del Máster en Psicología General Sanitaria mantuvo una conversación con el responsable de prácticas externas del centro en el que se concentraban las quejas de los alumnos. Dicho responsable especificó sus nuevos planes con respecto a la intervención de los alumnos, que parecían mejorar bastante las posibilidades de intervención de los alumnos. De hecho, ya se han aplicado y en las tutorías individuales que se realizan con los alumnos, ellos mismos ya manifestaron el cambio que se había producido en este sentido y su satisfacción al respecto.

A lo largo del resto del Curso Académico 2020-2021 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.

En relación al segundo aspecto mencionado; “La gestión de la Coordinación para resolver la vuelta a los centros de prácticas tras su interrupción por la pandemia”, la Coordinadora ha trabajado en continua comunicación con los centros de prácticas, con la Coordinación de prácticas del Centro, con la Coordinación de la División de Psicología, con los organismos competentes de la Facultad de Psicología de la UCM e incluso con los alumnos para contribuir a reconducir la situación lo antes posible. Sin embargo, es cierto, que los tiempos no han sido los deseados y que las gestiones, la burocracia, normativa vigente cambiante, planes de contingencia y las complicaciones propias de los centros de prácticas que son centros de salud con una normativa muy explícita y rigurosa no ha favorecido en la celeridad del proceso. No obstante, se continúa trabajando para mejorar la comunicación. A pesar de haber mantenido diversas reuniones con los alumnos (expuestas anteriormente) para ir explicándoles el estado de la cuestión, se ha podido transmitir incertidumbre, pero, efectivamente, la había.

Se ha tratado de mantener informado al alumno en todo momento, conforme en CES Cardenal Cisneros, íbamos recibiendo la información.

Conforme los centros de prácticas iban permitiendo la vuelta a la presencialidad en las prácticas se lo íbamos comunicando a los alumnos, así como la posibilidad de realizar las prácticas online que ha permitido que la totalidad de los alumnos que quisieran adaptarse a esta modalidad pudiera acogerse a las mismas, de manera que el avance en adquirir la titulación de máster no se viera perjudicado o truncado por este hecho. De esta forma quedo en la totalidad de los casos a voluntad de l alumno decir si quería incorporarse a las practicas de forma inminente, online, la única manera disponible o si optaban por esperar a ver cómo se iban desarrollando los acontecimientos y ver si se podía retomar la presencialidad.

Conforme a ello se iban publicando periódicamente las plazas disponibles, primero para la modalidad online y después presencial, tal cual fueron ocurriendo los hechos.

En septiembre de 2020 se publicaron las primeras plazas, donde el centro que las ofrecía facilitó la incorporación a cuantos alumnos desearan acceder al mismo, previa entrevista personal. En aquel momento los hospitales generan una alta sensación de incertidumbre. En diciembre de 2020 se publica un segundo documento con nuevas plazas de prácticas. Un tercer documento en febrero de 2021 y un cuarto, un mes después, en marzo de 2021.

Todos los alumnos pudieron realizar sus prácticas, todos lo hicieron el en centro de su primera elección. En total pudimos ofrecer 66 plazas de prácticas para 27 alumnos que necesitaban incorporarse a las prácticas (2 de ellos se las autogestionaban por elección propia). Esta eficiencia podría considerarse una fortaleza del MPGS.

Además, con ánimo de exponer a los alumnos la situación de las prácticas según se iban desarrollando los acontecimientos derivados de la pandemia y con el fin de mantenerles informados en todo momento, la Coordinadora se reunió con los alumnos desde el inicio del curso, hasta que se fueron asignando y resolviendo todas las plazas de prácticas. Se realizaron reuniones; el 13 de octubre 2020, el 4 de noviembre de 2020, el 10 de diciembre 2020, el 15 de diciembre 2020, el 11 de enero de 2021 y el 15 de febrero de 2021.

No obstante, se tratará de generar una comunicación mas continua y fluida con vistas a no dar la sensación de falta de gestión.

Además, en la línea de que los alumnos recibieran la máxima información posible sobre el tratamiento de sus prácticas se organizó como cada curso la Jornada de Actualización en

Psicología General Sanitaria en Contextos Hospitalarios. Aunque en el Curso Académico 2019-2020 se tuvo que realizar online, se prefirió esta modalidad que tener que prescindir de ella. Es una Jornada en la que los alumnos tienen la ocasión de interactuar directamente con quienes serían sus tutores externos antes de escoger centro de prácticas. Los tutores externos realizan una ponencia sobre su centro y su abordaje terapéutico que viene funcionando muy bien en los últimos cursos.

En relación a la “posibilidad de cambiar de centro para cada asignatura de prácticas”, a pesar de que se ha valorado esa posibilidad no se sugiere dado que implica que hay centros que no aceptarían a los alumnos, que el vínculo con el paciente es menor al reducirse considerablemente el número de sesiones de contacto, algunos centros serían reacios a asignar pacientes a alumnos por un breve periodo de tiempo, los alumnos no podrían ver la evolución del paciente y además, los alumnos no tendrían tiempo de aprender toda la estructura, logística y organización que conlleva un centro de salud y un centro hospitalario.

No obstante, para tratar de que los alumnos puedan realizar prácticas en otros centros, cuentan con la posibilidad de ampliar su formación con prácticas extracurriculares a través del Coordinador General de las Prácticas del CES Cardenal Cisneros.

Como conclusión, conviene señalar que a pesar de los esfuerzos realizados para salvaguardar, en la medida de la posible, la excelente calidad de las prácticas del MPGS, las consecuencias de la pandemia han dificultado la inserción inmediata de nuestros alumnos a los centros de prácticas durante el Curso Académico 20-21 y a ocasionados en nuestros alumnos una sensación de escasa gestión y resolución de la dificultad lo que se ha traducido en un descenso generalizado en las puntuaciones de los ítems de la encuesta realizada a los alumnos sobre la satisfacción con las prácticas. Estos resultados podrán interpretarse como una debilidad del máster que aunque ya se está resolviendo conforme la pandemia va dando paso a la vuelta a la normalidad, conviene atender a dichos resultados y seguir trabajando para mejorarlos.

Con la intención de valorar el nivel de satisfacción de los Centros de Prácticas con La Coordinación del MPGS, se invitó a los centros a participar anónimamente en este cuestionario a valorar estos 5 ítems con una puntuación del 0 al 10.

Ítem	Media
1.- Valoración global de las prácticas.	7,81
2.- Grado de satisfacción con el desempeño del estudiante en su centro de prácticas	6,75
3.- Grado de satisfacción con la adecuación de las competencias y habilidades demostradas por el/la estudiante a las futuras necesidades profesionales de su centro de prácticas.	6,09
4.- Grado de satisfacción con la gestión de las prácticas realizada por la Universidad.	8,15
5.- Grado de satisfacción con la colaboración prestada por el tutor/a académico/a.	7,57

Respondieron 5 de los 10 centros de prácticas con lo que contamos en el Curso Académico 2020-2021, por lo que la participación fue del 50% de los centros. Una cifra positiva, teniendo en cuenta que el Curso Académico 2019-2020, únicamente respondió 1 centro, por lo que no procede establecer comparaciones de resultados entre los dos cursos.

Las puntuaciones oscilan entre 6,09 y 8,15. La calificación mas elevada en nivel de satisfacción tienen que ver con la gestión de las prácticas (8,15), informar y la colaboración con el centro de

prácticas (7,81 y 7,57, respectivamente). El nivel de satisfacción más bajo se relacionan con el desempeño y competencias y habilidades del estudiante (6,75 y 6,09). Estos resultados podrían considerarse una fortaleza del MPGS en cuanto a la relación con los centros de prácticas. Conviene diseñar estrategias para con el alumnado con vistas a resaltar la relevancia de las prácticas del mismo, no en vano comprenden 30 de los 90 ECTS que configuran los créditos de la titulación.

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.

El Informe Provisional de Seguimiento del Título del Curso Académico 19-20 sobre 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 25 de enero de 2021 (número 4314485), no contenía *Advertencias* ni *Recomendaciones* de modificaciones por lo que no se procedió a realizarlas. Se recibió una evaluación favorable. Todos los apartados fueron valorados como “Cumple” o “No procede” por lo que no se procedió a realizar *Alegaciones* al Informe Provisional de Seguimiento del Título.

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.

El Informe Provisional de Seguimiento del Título del Curso Académico 19-20 sobre la titulación de Máster en Psicología General Sanitaria por la Universidad Complutense de Madrid en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros, emitido por la UCM no contenía *Advertencias* ni *Recomendaciones* de modificaciones por lo que no se procedió a realizarlas. Se recibió una evaluación favorable. Todos los apartados fueron valorados como “Cumple” o “No procede” por lo que no se procedió a realizar *Alegaciones* al Informe Provisional de Seguimiento del Título.

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

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€, para el Curso Académico 2019-2020 a 5.381,48€ y para el Curso Académico 2020-2021 a 1.932,38€, 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.

En relación a 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.

Se estudió la viabilidad de ofrecer prácticas curriculares a los alumnos fuera del territorio nacional pero no fue posible dado que la Orden ECD/1070/2013 especifica que los centros o servicios sanitarios en los que se pueda desarrollar las prácticas externas del Máster deberán estar autorizados y registrados como Centros Sanitarios en los correspondientes Registros de centros, servicios y establecimientos sanitarios de la correspondiente comunidad autónoma.

En relación a 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. Respecto al porcentaje de profesores que ostentan informe positivo de acreditación para la docencia universitaria por parte de alguna agencia externa de evaluación de calidad, durante el Curso Académico 2019-2020 únicamente el 33,33% de doctores contaban 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. Para el Curso Académico 2020-2021, el porcentaje de docentes acreditados es del 25%. Durante el Curso Académico

2018-2019 los docentes ostentaban el rango de Doctor era del 83% frente al 100% durante el Cuso Académico 2019-2020 y se mantiene durante el Curso Académico 2020-2021, lo que resulta una fortaleza del máster. No obstante, se sigue trabajando para tratar de aumentar el número de doctores acreditados por una agencia externa de calidad.

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, vía que funciona muy bien ya que la comunicación es continua.

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 señalaban una participación que arrojaba valores en el Curso Académico 2019-2020 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 practicas 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 encuestan a las que, en ocasiones, se encuentran sometidos, podrían explicar, en parte, el porcentaje de participación obtenidos. A pesar de que la realización de la encuesta es voluntaria, se vinculaba su entrega a la de la Memoria de Prácticas, aunque se realice al margen de dicha Memoria para preservar el anonimato.

Se continúa trabajando para su mejora insistiendo a los alumnos sobre la necesidad e importancia de su participación. Para tratar de aumentar el nivel de participación en el Curso Académico 2020-2021 se envió la encuesta de forma informatizada en dos ocasiones y en ambos casos se insistió sobre la necesidad y conveniencia de cumplimentarla. De esta forma se optó por dejar de vincular la entrega de dicha Memoria a la encuesta con el fin de valorar si este sistema podría contribuir a aumentar el nivel de participación. Durante el Curso Académico 2020-2021, el porcentaje de participación de alumnos matriculados ascendió al 59,09%, es decir, se incremento la tasa de participación en un 45,66% lo que supone un incremento significativo de manera que se va a seguir aplicando la encuesta en este formato y bajo esta fórmula con el fin de seguir motivando al alumnado a que respondan a la encuesta. Estos resultados pueden considerarse una buena praxis y una fortaleza del máster en el sentido del continuo empeño por mejorar las estadísticas.

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. No obstante, a pesar de los esfuerzos, el nivel de satisfacción de los alumnos con las prácticas ha descendido durante el Curso Académico 2020-2021 como se refleja en el apartado correspondiente, por una parte, como consecuencia de la incertidumbre provocada por la pandemia y, por otra parte, se ha generado una sensación en una parte del alumnado de poca información de los acontecimientos venideros por parte del alumnado. Esta incertidumbre ha sido cierta y la trasmisión de la información a los alumnos se ha producido

cada vez que se disponía de nueva comunicación que ofrecer, pero la impaciencia y la incertidumbre del alumnado ha generado dicha sensación. No obstante, se sigue trabajando para que la comunicación con el alumno sea aun mas fluida en este sentido y reducir al máximo la sensación de incertidumbre. En este sentido durante el Curso Académico se realizaron mas reuniones grupales con el alumnado que las que se han hecho nunca desde que se implantó el título con el fin de tratar de exponerles la información de la que disponíamos que, en ocasiones podía resultar desalentadora. Se realizaron hasta tres reuniones sobre la situación de las prácticas, al margen de un continuo flujo de correos, hasta que todos los alumnos pudieron ser asignados a un centro de prácticas, como se detalla en el apartado 5.5.- *Análisis de la calidad de las prácticas externas*.

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 y 2020-2021.

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 sigue trabajando en la línea de solventar las debilidades detectadas. De hecho, en el Curso Académico 2020-2021 a todos los alumnos se les ofreció la posibilidad de incorporarse a un centro de prácticas curriculares que tiene como objetivo, tras la culminación de las mismas, la incorporación laboral de nuestro alumnado a su plantilla.

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 si, habitual escasa poca participación de los centros de prácticas en responder a estos cuestionarios, a que durante el Curso Académico 2019-2020 se ha podido 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. Durante el Curso Académico 2020-2021 el número total de centros de prácticas que han respondido a la encuesta asciende a cinco, lo que supone un incremento del 50% de centros de prácticas que respondieron a la encuesta.

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 de especial seguimiento emitido en 2019 sobre las recomendaciones solicitadas en el Curso Académico 2017-2018, por la Fundación Madrid I+D dio por cumplidas las recomendaciones realizadas en el Informe de Renovación de la Acreditación del Título.

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€ y descendió para el Curso Académico 2020-2021 a 1.932,38€. 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 31 alumnos matriculados en los estudios de Máster en Psicología General Sanitaria en el Curso Académico 2020-2021 y 12 profesores (una ratio de solo 2,58 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. Aunque en el Curso Académico 2019-2020 se vio muy reducida por la pandemia, en el Curso Académico 2020-2021 ya se inició la recuperación sobre todo debido a la posibilidad de realizar la formación en modalidad *online*.
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 y que se mantuvo en el Curso Académico 2020-2021.
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. Dicha transformación al panorama online se ha mantenido con muy buenos resultados y acogida durante el Curso Académico 2020-2021.

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. Durante el Curso Académico 2020-2021 se pudo ofrecer a la totalidad

de los alumnos formarse en un centro de prácticas con el fin de ser contratados por ellos.

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. Desde el Curso Académico 2020-2021 dicho centro forma parte de los centros de prácticas curriculares del MPGS.

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 2020-2021, a pesar de las circunstancias tan adversas provocadas por la pandemia con 66 plazas de prácticas curriculares para 27. Todos los alumnos pudieron además elegir hacer las prácticas en centros hospitalarios o en clínicas privadas.

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

1. -El ítem (IUCM-1), “Tasa de éxito” que 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%, recuperando el 100% en el Curso Académico 2020-2021, 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.
2. -El ítem (IUCM-5), “Tasa de demanda del Máster” que arroja un valor de 1.090%, lo que supone un aumento respecto al Curso Académico 2019-2020 (934,28%). 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. La explicación correspondiente queda detallada en el apartado 5.2.
3. La elevada tasa de rendimiento de la titulación (ICM-4), que alcanza un nivel del 99,18%, 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.
4. 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.
5. 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.
6. Durante el Curso Académico 2020-2021, el porcentaje de participación de los alumnos en la encuesta de satisfacción con las prácticas realizadas ascendió al 59,09%, es decir, se incremento la tasa de participación en un 45,66% respecto al Curso Académico 2019-2020.

7. 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 moderado (56%) y desempeñando una labor relacionada con sus estudios el 67% (de los que sí que se encuentran trabajando).

	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	La fortaleza del sistema de reclamaciones es que los alumnos acuden directamente al coordinador de la titulación para mostrar sus quejas y sugerencias lo que evidencia una plena confianza en su persona como receptor de la comunicación y la respuesta dada a aquélla.	Ver apartado 4.	Mantener y promover la confianza con el alumnado.
Indicadores de resultados	La tasa de éxito y la tasa de demanda del máster.	Ver apartado 5.1.	Mantener las medidas tomadas para conservar los resultados obtenidos.
Satisfacción de los diferentes colectivos	El alto nivel de satisfacción de todos los sectores implicados en la titulación, destacando el profesorado y el PAS, lo que contribuye a favorecer su motivación y dedicación. 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	Ver apartado 5.2.	Mantener la medida tomada manteniendo la consulta a profesores, PAS y alumnos sobre su idoneidad. Mantener los sistemas que favorecen su satisfacción y atender con la mayor agilidad posible a las problemáticas que van surgiendo. Seguir fomentado un flujo continuo de información, materiales de ayuda y apoyo continuado entre los departamentos, coordinadores, profesores y alumnos. Seguir contando con un

	<p>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>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>
Inserción laboral	<p>El 67% de los egresados que trabajan lo hacen en una labor vinculada con sus estudios realizados (un 17% más que el curso anterior).</p> <p>La satisfacción del alumnado con formación recibida crece 8 puntos respecto al curso anterior, hasta alcanzar el 78% del alumnado que señala sentirse satisfecho.</p> <p>Todos los alumnos tuvieron la posibilidad de incorporarse a un centro de prácticas con el fin de ser contratados por dicho centro tras finalizarlas.</p>	Ver apartado 5.3	<p>Se continúa trabajando para aumentar el nivel de satisfacción del egresado con su formación.</p> <p>Seguir contando con centros de prácticas que forman a nuestros alumnos con la intención de contratación futura.</p> <p>Seguir contando con este centro de prácticas y tratar de establecer convenios de colaboración con centros similares.</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>Ampliación de la oferta de centros de prácticas y de número de plazas.</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 curriculares en una clínica privada con el objetivo final de ser contratados por dicha clínica, cuando recibieran la titulación de psicólogos general sanitarios.</p> <p>Todos los alumnos realizaron sus prácticas, a pesar de las circunstancias derivadas de la pandemia y además lo hicieron en el centro de su primera elección.</p> <p>El elevado nivel de satisfacción de los responsables de los centros de prácticas con la Coordinación del MPGS.</p>	Ver apartado 5.5	<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, así como potenciar la firma de nuevos convenios.</p> <p>Seguir fomentando las prácticas curriculares y extracurriculares en este tipo de centros y tratar de aumentar las plazas disponibles para tal fin.</p>

	El incremento en la participación del alumnado en la encuesta de satisfacción con las prácticas realizadas hasta alcanzar 59,09% lo que suponen un incremento del 45,66% de participación respecto al curso anterior.		
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	Todas las recomendaciones de los Informes de Seguimiento y Renovación de la Acreditación han sido puntualmente atendidas.	Ver apartado 6.	Continuar atendiendo de inmediato a las recomendaciones de la Oficina de Calidad y las agencias externas de evaluación.

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, por lo que desde el curso Académico 2018-2019 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 para el Curso Académico 2020-2021 es del 25, % y desciende en relación con el Curso Académico 2019-2020 que fue del 33,33%. Se continúa trabajando en su incremento mediante un plan de incentivos económicos aprobado durante el Curso 2018/2019. No obstante, se considera necesario implementar las medidas necesarias para que nuestro profesorado obtenga dicha acreditación.

2. Los indicadores de satisfacción global de los alumnos con la titulación para el Curso Académico 2020-2021 presentan algunos puntos débiles;

Respecto a la satisfacción en las prácticas externas por parte del alumnado, se ha producido un descenso generalizado en los resultados de la encuesta realizada a los alumnos. Respecto al Curso Académico 2019-2020, en el Curso Académico 2020-2021 ha disminuido la satisfacción en “En general, las prácticas realizadas me han resultado interesantes” descendió 1,26 puntos, en “Las prácticas realizadas me serán útiles en mi desempeño profesional” descendió 0,98 centésimas de 1 punto, en “Las prácticas han cubierto mis expectativas iniciales” 1,16 puntos, en “La organización de las prácticas ha sido correcta” 0,9 décimas, en “El centro de prácticas ha propiciado mi implicación en actividades de interés profesional acorde a mi perfil de especialización” 2,1 puntos, en “El tutor externo ha supervisado correctamente mis prácticas” 0,67 centésimas de 1 punto, en “El tutor interno (del CES Cardenal Cisneros) ha supervisado correctamente mis prácticas” 0,57 centésimas de 1 puntos y en “En general, mi nivel de satisfacción con las prácticas externas ha sido de:” 1,33 puntos.

Ha de señalarse que es la primera ocasión en la que se detecta un descenso en todos los ítems del cuestionario, sin embargo, dicho descenso es inferior a 1 punto en 4 de los 8 ítems. El hecho de que dicho descenso se dé en relación con la satisfacción con el centro de prácticas, con el tutor externo, con el tutor interno, con la organización y con las prácticas en general, es decir, con todos los aspectos evaluados, hace sospechar un malestar generalizado en el alumno por las consecuencias de la pandemia reflejado en las prácticas. De hecho, en alguna ocasión los propios alumnos han manifestado su malestar por la incertidumbre que esta situación les ocasionaba a nivel vital. Mas aun cuando la progresión de los resultados generales de la satisfacción del alumnado con las prácticas en general seguía una línea ascendente y no descendente. No obstante, se va a observar atentamente la evolución de esta encuesta para valorar si se trata de una situación aislada o no y ya se han tomado medidas para mejorar el resultado de la encuesta que se aplicarán en el Curso Académico 2021-2022.

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€, para el Curso Académico 2019-2020 a 5.381,48€ y para el Curso Académico 2020-2021 de 1.932,38€ 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 a 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 a 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 25% 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. Por otra parte, se ha detectado de manera informal que algunos doctores cumplen con los requisitos para que pudieran recibir un informe positivo de acreditación, pero no lo solicitan los trámites y gestión que ello conlleva. Se estudia la viabilidad de proponer al CES Cardenal Cisneros la posibilidad de contar con un agente externo que pueda ayudar a gestionar la solicitud de la acreditación al profesorado, así como impartir un pequeño curso de formación que guíe en el proceso.

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. Se propone aumentar la difusión de estos mecanismos, aunque 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.

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 desde el Curso Académico 2018-2019 y se han seguido manteniendo hasta la actualidad.

3. La Tasa de abandono del título (ICM-5) y en consecuencia la tasa de graduación (ICM-8) en el Curso Académico 2020-2021 reflejan la tasa mas baja registrada en el MPGS. La tasa de abandono fue del 2,94%, la tasa mas alta registrada, lo que indica que abandonó una alumna. En el Curso Académico 2019-2020 fue del 2,86% ligeramente inferior y también como consecuencia del abandono de una alumna por motivos derivados de la pandemia. El porcentaje no coincide en ambos cursos dado que en el 2019-2020 había dos alumnos más matriculados. Se propone disponer de ayudas y apoyos específicos para situaciones sobrevenidas, pudiendo si es viable ofrecer al alumnado la posibilidad de formar parte de un programa de becas en el que colaborar con el centro reduciéndose así una parte de la cuota a abonar.

4. La satisfacción con la situación laboral de los egresados es de 3,98 puntos sobre 10. La escasa contratación y el poco emprendimiento contribuyen a que este índice no alcance el aprobado. Con vistas a tratar de mejorar el nivel de satisfacción en los egresados se propone facilitar su inserción laboral con conferencias sobre qué pueden hacer tras finalizar el MPGS, recibir asesoramiento sobre cómo emprender la profesión a nivel autónomo tratar de establecer nuevos convenios de colaboración con centros de prácticas que favorezcan la inserción laboral.

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 y de aumentar las posibilidades de acceder al mercado laboral. Estas gestiones han conducido a la firma de nuevos convenios de colaboración para la realización de prácticas de los alumnos.

5. Se ha producido un descenso generalizado en los resultados de la encuesta realizada a los alumnos sobre la satisfacción con las prácticas externas. La incertidumbre provocada por la pandemia sobre la reincorporación de nuestros alumnos a algunos de los centros de prácticas Como se ha mencionado en el *apartado 9.1* El hecho de que dicho descenso se dé en relación a la satisfacción con el centro de prácticas, con el tutor externo, con el tutor interno, con la organización y con las prácticas en general, es decir, con todos los aspectos evaluados, hace sospechar un malestar generalizado en el alumno por las consecuencias de la pandemia reflejado en las prácticas. De hecho, en alguna ocasión los propios alumnos han manifestado su malestar por la incertidumbre que esta situación les ocasionaba a nivel vital. Mas aun cuando la progresión de los resultados generales de la satisfacción del alumnado con las prácticas en general seguía una línea ascendente y no descendente.

Sin embargo, conviene hacer un seguimiento riguroso de la evolución de estos indicadores en los próximos cursos con el fin de detectar si, efectivamente, se trata de una situación aislada o no. No obstante ya se han tomado medidas para mejorar el resultado de la encuesta que se aplicarán en el Curso Académico 2021-2022 como tener mas contacto y seguimiento con el tutor externo del alumno, mantener las dos tutorías de seguimiento individuales sobre las prácticas que vienen realizando con el alumnado pero se hará mas énfasis en la necesidad de que se sientan con la libertad de expresar todas aquellas cuestiones que consideren que nos han de transmitir para mejorar las prácticas (lo que por otra parte vienen ya haciendo) y recordarles los mecanismo oficiales de quejas y sugerencias de los que disponemos por si prefirieran usar los recursos formales y conservar su anonimato. Tratar de recibir lo mas pronto posible desde que se inicia el Curso Académico toda la información relativa a los centros de practicas y asignación a los mismos con el fin de contribuir a la tranquilidad del alumno y para su propia planificación y gestión de horarios.

Finalmente, se ha puesto en marcha en el Centro 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.

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.

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	Escasez de profesores con rango de Doctor ostenta informe positivo de acreditación para la docencia universitaria por parte de alguna agencia externa de evaluación de calidad.	Es posible que la tramitación de la solicitud de la acreditación suponga una inversión de tiempo difícil de asumir para el elenco de docentes, pues la mayoría parece que cumpliría con los criterios para que se les otorgara	Estimular la acreditación de los actuales profesores y requerirla en las nuevas contrataciones. Para el Curso Académico 2019-2020 se ha aprobado un plan de incentivos, que incluye bonificaciones específicas para la obtención de la acreditación y que se mantuvo en el Curso Académico 2020-2021. Solicitar al CES Cardenal Cisneros la posibilidad de que un agente pueda ayudar a gestionar el proceso de acreditación al profesorado.	El 25% de los docentes doctores del MPGS, ostentan informe positivo de acreditación para la docencia universitaria por parte de alguna agencia externa de evaluación de calidad.	CES Cardenal Cisneros	Desde el Curso Académico 2018-2019 a la actualidad	En proceso
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.	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	Diciembre de 2020	Realizado

		Falta difusión de la existencia de estos mecanismos.					
Indicadores de resultados	Tasa de abandono del título (ICM-5) y en consecuencia la tasa de graduación (ICM-8).	Como consecuencia de la pandemia se produjo un abandono de una alumna del MPGS.	Disponer de ayudas y apoyos específicos para situaciones sobrevenidas, pudiendo si es viable ofrecer al alumnado la posibilidad de formar parte de un programa de becas en el que colabora con el centro reduciéndose así una parte de la cuota a abonar.	En el Curso Académico 2020-2021, La tasa de abandono fue del 2,94%, la tasa mas alta registrada, lo que indica que abandonó una alumna. En el Curso Académico 2019-2020 fue del 2,86% ligeramente inferior y también como consecuencia de la pandemia. El porcentaje no coincide en ambos cursos dado que en el 2019-2020 había dos alumnos más matriculados.	CES Cardenal Cisneros.	Septiembre 2020.	Realizado.
Satisfacción de los diferentes colectivos					.		
Inserción laboral	La satisfacción laboral de los egresados.	La escasa contratación a nuestros alumnos y el poco emprendimiento llevado a cabo por ellos mismos.	Tratar de facilitar su inserción laboral con conferencias sobre qué pueden hacer tras finalizar el MPGS, contar con mas centros de prácticas que favorezcan la inserción laboral y motivar a los alumnos al emprendimiento	La encuesta realizada por los alumnos sobre su satisfacción con la situación laboral señala una puntuación de 3,98 puntos sobre 10.	El CES Cardenal Cisneros, la División de Psicología y la Coordinación del MPGS.	A lo largo del Curso Académico 2021-2022	En proceso
Programas de movilidad							

Prácticas externas	Descenso generalizado en los resultados de la encuesta realizada a los alumnos sobre la satisfacción con las prácticas.	La incertidumbre provocada por la pandemia sobre la reincorporación de nuestros alumnos a algunos de los centros de prácticas.	Ofrecer aun mas información al alumnado.		Coordinación del MPGS.	Desde septiembre de 2020.	Realizado
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación							

MEMORIA APROBADA POR EL ÓRGANO COMPETENTE EN FEBRERO DE 2022.