



---

# MODELO DE MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN PSICOLOGÍA (CENTRO DE ENSEÑANZA SUPERIOR CARDENAL CISNEROS)

---

CURSO 2017-18

VICERRECTORADO DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID  
Oficina para la Calidad de la UCM

## CONTROL DOCUMENTAL

**ESTA PÁGINA ES PARA CONTROL INTERNO DEL VICERRECTORADO, NO INCLUIR EN LA MEMORIA**

<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>	Definitivo para el curso 2017-18
<b>DESTINATARIOS:</b>	- Vicerrectorado de Calidad. - Responsables del SGIC de las Comisiones de Calidad
<b>TÍTULO:</b>	Modelo de Memoria Anual de Seguimiento de los Títulos
<b>CÓDIGO DE REFERENCIA:</b>	-
<b>EDICIÓN:</b>	5.0
<b>FECHA DE EDICIÓN:</b>	18/07/2018
<b>FICHERO:</b>	
<b>HERRAMIENTAS DE EDICIÓN:</b>	Word – Office XP
<b>REALIZADO POR:</b>	Vicerrectorado de Calidad. Oficina para la Calidad de la UCM.
<b>REVISADO POR:</b>	
<b>RESUMEN:</b>	Resumen de la Guía de apoyo de la memoria anual de seguimiento del título

### CONTROL DE EDICIONES:

EDICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO A EDITAR O DE LA PARTE MODIFICADA	PARTES QUE CAMBIAN	FECHA DE EDICIÓN O CAMBIO
5.0	Adaptación al nuevo modelo de Guía de Apoyo para la elaboración de la memoria anual de seguimiento de los títulos curso 2017-18.		1/08/2018

## INDICE

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO .....	4
ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER .....	7
1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO .....	7
2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO .....	10
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO .....	16
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	19
5. INDICADORES DE RESULTADO .....	20
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN. ....	34
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....	42
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO. ....	42
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA .....	49

## INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

### Aspectos a valorar:

1. La página Web del Centro ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible.

El enlace de la página Web que contiene esta información es el siguiente:

<http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/>

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.

3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

<b>A. DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO</b>	
Denominación del Título	<a href="http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/">http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/</a>
Título conjunto (para másteres exclusivamente)	<i>Universidades participantes Universidad coordinadora</i>
<i>No procede</i>	
Rama de conocimiento	<a href="https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/perfil-del-estudiante-y-salidas-profesionales/">https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/perfil-del-estudiante-y-salidas-profesionales/</a>
Centro responsable	<a href="http://www.universidadcisneros.es/">http://www.universidadcisneros.es/</a>
Centros en los que se imparte	<a href="http://www.universidadcisneros.es/contacto/como-llegar/">http://www.universidadcisneros.es/contacto/como-llegar/</a>
Curso académico en el que se implantó	<a href="http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/">http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/</a>
Tipo de enseñanza (presencial, semi-presencial, a distancia)	<a href="https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/">https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/</a>
Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas	<a href="https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/">https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/</a>
Número total de créditos ECTS del Título	<a href="http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/">http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/</a>
Número mínimo de ECTS por tipo de matrícula y período lectivo (se hará referencia distintiva a la dedicación a tiempo completo y a tiempo parcial y en Primer curso y resto de cursos)	<a href="http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/">http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/</a>
Normas de permanencia	<a href="http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/">http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/</a>
Idiomas en los que se imparte	<a href="http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/">http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/</a>
<b>B. COMPETENCIAS</b>	
Competencias generales, transversales y específicas que los estudiantes deben adquirir durante sus estudios	<a href="http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/">http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/</a>
Profesiones reguladas para las que capacita, en su caso	<a href="http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/perfil-del-estudiante-y-salidas-profesionales/">http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/perfil-del-estudiante-y-salidas-profesionales/</a>
<b>C. ACCESO Y ADMISIÓN</b>	
Información dirigida al estudiante de nuevo ingreso	<a href="http://www.universidadcisneros.es/admision/admision-grados/">http://www.universidadcisneros.es/admision/admision-grados/</a>
	<i>Vías y requisitos de acceso (GRADOS)</i> <a href="http://www.universidadcisneros.es/admision/admision-grados/">http://www.universidadcisneros.es/admision/admision-grados/</a> <a href="https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/perfil-del-estudiante-y-salidas-profesionales/">https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/perfil-del-estudiante-y-salidas-profesionales/</a>

<i>Criterios de Admisión (MÁSTERS)</i> <i>No procede</i>
<i>Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas</i> <a href="http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/">http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/</a>
<i>Pruebas de acceso especiales, en su caso</i> <a href="http://www.universidadcisneros.es/admision/admision-grados/">http://www.universidadcisneros.es/admision/admision-grados/</a>
<i>Plazos de preinscripción</i> <a href="https://www.universidadcisneros.es/admision/admision-grados/">https://www.universidadcisneros.es/admision/admision-grados/</a> <a href="https://www.universidadcisneros.es/wordpress/wp-content/uploads/2018/05/NORMAS-DE-INGRESO-2018-19.pdf">https://www.universidadcisneros.es/wordpress/wp-content/uploads/2018/05/NORMAS-DE-INGRESO-2018-19.pdf</a>
<i>Período y requisitos para formalizar la matrícula</i> <a href="https://www.universidadcisneros.es/admision/admision-grados/matriculacion-2/">https://www.universidadcisneros.es/admision/admision-grados/matriculacion-2/</a> <a href="https://www.universidadcisneros.es/wordpress/wp-content/uploads/2018/07/Plazos-de-matricula-2018-2019.pdf">https://www.universidadcisneros.es/wordpress/wp-content/uploads/2018/07/Plazos-de-matricula-2018-2019.pdf</a> <a href="https://www.universidadcisneros.es/wordpress/wp-content/uploads/2018/05/folleto-matricula-antig-alumnos.jpg">https://www.universidadcisneros.es/wordpress/wp-content/uploads/2018/05/folleto-matricula-antig-alumnos.jpg</a> <a href="https://www.universidadcisneros.es/docs/1819/INSTRUCCIONES-MATRICULA-ANTIGUOS-ALUMNOS-2018-2019.pdf">https://www.universidadcisneros.es/docs/1819/INSTRUCCIONES-MATRICULA-ANTIGUOS-ALUMNOS-2018-2019.pdf</a> <a href="https://www.universidadcisneros.es/docs/1819/ASIGNATURAS-PSICOLOGIA.pdf">https://www.universidadcisneros.es/docs/1819/ASIGNATURAS-PSICOLOGIA.pdf</a>
<i>Perfil recomendado para el estudiante de nuevo ingreso</i> <a href="http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/perfil-del-estudiante-y-salidas-profesionales/">http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/perfil-del-estudiante-y-salidas-profesionales/</a>
Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos <a href="http://psicologia.ucm.es/reconocimiento-y-transferencia-de-creditos">http://psicologia.ucm.es/reconocimiento-y-transferencia-de-creditos</a> <a href="https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/">https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/</a>
Procedimiento de adaptación de los estudiantes procedentes de enseñanzas anteriores (solo en el caso de que el Título provenga de la transformación a la nueva legislación de otro Título) <a href="http://www.ucm.es/data/cont/docs/29-2014-03-05-TABLA%20DE%20ADAPTACIONES37.pdf">http://www.ucm.es/data/cont/docs/29-2014-03-05-TABLA%20DE%20ADAPTACIONES37.pdf</a>
Complementos de formación en Máster, con el perfil de estudiante obligado a cursarlos <i>No procede</i>
Cursos de adaptación (plan curricular y condiciones de acceso) <i>No procede</i>
Mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados <a href="http://www.universidadcisneros.es/cisneros/alumnos/">http://www.universidadcisneros.es/cisneros/alumnos/</a>
<b>D. PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZAS</b>
Cuadro general de la estructura del plan de estudios <a href="https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/">https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/</a>
Calendario de implantación del Título <a href="http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia">http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia</a>
Información general con la distribución de créditos en función del tipo de materia y número de créditos de las asignaturas <a href="https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/">https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/</a>
Breve descripción de los módulos o materias su secuencia temporal y competencias asociadas a cada uno de los módulos o materias <a href="https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/">https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/</a>
Itinerarios formativos <a href="http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/">http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/</a>
Guías docentes elementos clave: profesores encargados, resultados de aprendizaje previstos, contenidos, metodologías docentes, porcentaje de presencialidad, actividades formativas, calendario de actividades, sistemas de evaluación, bibliografía especializada. Las guías se redactan en todos los idiomas en los que se imparta el título <a href="http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/">http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/plan-de-estudios/</a>
Calendario curso académico <a href="https://www.universidadcisneros.es/cisneros/calendario-academico/">https://www.universidadcisneros.es/cisneros/calendario-academico/</a>
Horarios del curso académico. Al menos se recoge turno, duración, mes y día de la semana <a href="https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/horarios/">https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/horarios/</a>

Acuerdos o convenios de colaboración y programas de ayuda para el intercambio de estudiantes <a href="https://www.universidadcisneros.es/wordpress/wp-content/uploads/2018/12/NUUESTRA-RED-DE-UNIVERSIDADES-10.12.18.pdf">https://www.universidadcisneros.es/wordpress/wp-content/uploads/2018/12/NUUESTRA-RED-DE-UNIVERSIDADES-10.12.18.pdf</a> <a href="http://www.universidadcisneros.es/internacional/">http://www.universidadcisneros.es/internacional/</a>
Prácticas externas (convenios con entidades públicas o privadas, sistema de tutorías, sistemas de solicitud, criterios de adjudicación...) <a href="http://www.universidadcisneros.es/practicas/">http://www.universidadcisneros.es/practicas/</a> <a href="http://www.universidadcisneros.es/practicas/convenios-en-empresas/">http://www.universidadcisneros.es/practicas/convenios-en-empresas/</a> <a href="http://www.universidadcisneros.es/practicas/practicas/">http://www.universidadcisneros.es/practicas/practicas/</a>
Ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutela <a href="http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/">http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/</a>
<b>E. PERSONAL ACADÉMICO</b>
Estructura y características del profesorado adscrito al título (incluirá al menos el número total de profesores por categorías y el porcentaje de doctores) <a href="http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/profesorado/">http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/profesorado/</a>
CV abreviado del profesorado que imparte el título <a href="http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/profesorado/">http://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/profesorado/</a>
<b>F. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</b>
Recursos, infraestructuras y servicios de la titulación (aulas informáticas, recursos bibliográficos, bibliotecas, salas de estudio...) <a href="http://www.universidadcisneros.es/cisneros/informatica/">http://www.universidadcisneros.es/cisneros/informatica/</a> <a href="http://www.universidadcisneros.es/cisneros/biblioteca/">http://www.universidadcisneros.es/cisneros/biblioteca/</a>
<b>G. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b>
Breve descripción de la organización, composición y funciones del SGIC. Además, se debe incluir: una breve descripción de las normas de funcionamiento y toma de decisiones y como se relacionan las diferentes comisiones (en el caso de que exista más de una comisión). En la composición de la comisión o comisiones de calidad se debe especificar el órgano, unidad o personas con la categoría o el colectivo al que representan <a href="http://www.universidadcisneros.es/cisneros/sistemas-de-calidad-psicologia/">http://www.universidadcisneros.es/cisneros/sistemas-de-calidad-psicologia/</a>
Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC <a href="http://www.universidadcisneros.es/cisneros/sistemas-de-calidad-psicologia/">http://www.universidadcisneros.es/cisneros/sistemas-de-calidad-psicologia/</a>
Información sobre el sistema de quejas y sugerencias <a href="http://www.universidadcisneros.es/cisneros/sistemas-de-calidad-psicologia">http://www.universidadcisneros.es/cisneros/sistemas-de-calidad-psicologia</a> <a href="http://www.universidadcisneros.es/wordpress/wp-content/uploads/2016/12/formulario_quejas_y_sugerencias.pdf">http://www.universidadcisneros.es/wordpress/wp-content/uploads/2016/12/formulario_quejas_y_sugerencias.pdf</a>
Información sobre la inserción laboral <a href="http://www.universidadcisneros.es/practicas/">http://www.universidadcisneros.es/practicas/</a> <a href="http://www.universidadcisneros.es/practicas/cv/">http://www.universidadcisneros.es/practicas/cv/</a> <a href="http://www.universidadcisneros.es/practicas/convenios-en-empresas/">http://www.universidadcisneros.es/practicas/convenios-en-empresas/</a> <a href="http://www.universidadcisneros.es/practicas/practicas/">http://www.universidadcisneros.es/practicas/practicas/</a>
Información sobre las encuestas de satisfacción de los estudiantes <a href="https://www.universidadcisneros.es/cisneros/sistemas-de-calidad-psicologia/">https://www.universidadcisneros.es/cisneros/sistemas-de-calidad-psicologia/</a>
Resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT, seguimiento y renovación de la acreditación <a href="https://www.universidadcisneros.es/cisneros/sistemas-de-calidad-psicologia/">https://www.universidadcisneros.es/cisneros/sistemas-de-calidad-psicologia/</a>

## ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO EN PSICOLOGÍA

### Aspectos a valorar:

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

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.

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

La información relativa a la Comisión de Calidad se encuentra publicada en: <https://www.universidadcisneros.es/cisneros/sistemas-de-calidad-psicologia/>

De acuerdo con lo previsto en el apartado 9.1.1 de la Memoria verificada, la responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad del Grado en Psicología recae sobre la Secretaría General del Centro, asistida por la Comisión de Calidad del Grado en Psicología, que preside, cuyos miembros son:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
María Dolores	Hernández Díaz-Ambrona	Secretaria General y Jefa de la División de Derecho
Juan	Hermoso Durán	Coordinador General de la División de Psicología
Miguel Ángel	González Felipe	Profesor de mayor rango y antigüedad en la titulación
Eva	Castells Rodríguez	Representante del PAS
María Patricia	Represa Polo	Agente Externo Especialista en Programas de Calidad
José Ángel	Rivero Menéndez	Representante del Departamento de Relaciones Institucionales
Cristina	Fonfría Barquero	Alumno (Delegado de Cuarto Curso, Turno de Mañana)

Con acuerdo a lo establecido en la Memoria Verifica en cuanto a la composición de la Comisión, integran la misma la Secretaria General del Centro, el Jefe de la División de Psicología, el profesor de mayor rango y antigüedad de dicha División, un miembro del personal de Administración y Servicios, elegido por votación por dicho sector, un representante del Departamento de Relaciones Institucionales del Centro y un representante de los alumnos (la Delegada de Cuarto Curso, turno de mañana).

Para una mejor coordinación de la titulación, asiste también a las reuniones de la Comisión de Calidad uno de los miembros del equipo de Coordinación y Tutoría, Elena Ayllón Alonso, en calidad de responsable de Calidad del Grado en Psicología.

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

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Grado en Psicología.
- 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 las mismas.
- 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.

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

La Comisión de Calidad del Grado en Psicología opera desde la implantación de la titulación, en el curso académico 2010/2011, como órgano responsable de garantizar la mejora de la calidad de la misma. Desde el mismo año de su creación y por acuerdo tomado en la reunión celebrada el 03/03/2011 los acuerdos adoptados en el seno de la Comisión de Calidad se toman por mayoría cualificada, criterio éste que seguirá vigente. El valor de cada voto es idéntico 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. Una vez acordadas las medidas se da traslado de las mismas sin demora a la Dirección del Centro para su puesta en marcha.

Para todo lo no expresamente previsto en el 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 la Comisión de Calidad General del Centro 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 Coordinadores/Tutores del Grado y, en su caso, a otros agentes implicados en la ejecución de las medidas decididas. La Comisión supervisa el cumplimiento de las mismas.

El Coordinador del Grado de Psicología 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.

- 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, junio y septiembre, el Coordinador de la División de Psicología presenta 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, así como posibilitando el análisis de problemáticas particulares que puedan



afectar a algún alumno. Esto es posible dada la cercanía entre el equipo de Coordinación y tutorización y el alumnado.

- 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. El sistema formal de recogida de información relativa a la evaluación de todos los agentes implicados será conducido por una empresa externa durante el curso 2017/2018, con el fin de agilizar y sistematizar los procesos de evaluación.
- 4) La Comisión de Calidad analiza también 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](mailto:sugerencias@universidadcisneros.es)). Una vez recibida una sugerencia, se eleva la misma a la Comisión de Calidad de la titulación correspondiente. La publicidad de dichos sistemas de recogida de información se realiza a través del tablón de anuncios situado en la recepción del Centro, de la página web, y de las reuniones que anualmente mantiene la Secretaria General con representantes de alumnos de cada titulación. El formulario de sugerencias se encuentra a disposición de toda la comunidad universitaria en el siguiente enlace: [http://www.universidadcisneros.es/docs/FORMULARIO\\_QUEJAS\\_Y\\_SUGERENCIAS.pdf](http://www.universidadcisneros.es/docs/FORMULARIO_QUEJAS_Y_SUGERENCIAS.pdf).

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

Las reuniones de la Comisión de Calidad se celebran con periodicidad cuatrimestral (febrero, y junio). Durante el resto del curso académico 2017/2018. Las reuniones celebradas en el curso 17-18 son las siguientes:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
5/3/2018	1. Valoración de los resultados del procedimiento de renovación del título. Ejecución de las recomendaciones y del Plan de mejoras. 2. Elaboración de la memoria anual de seguimiento del Título. 3. Novedades en el procedimiento de elaboración de encuestas.	Se analiza el Informe de la Renovación del Grado en Psicología, que ha sido bastante favorable, lo que es una buena noticia para el centro. Desde la División ya se están poniendo en marcha las medidas presentadas en el Plan de Mejora, entregadas al Panel de la Fundación Madrid I+D. Se informa que se han externalizadas las encuestas, que la empresa IPD es la encargada de realizarlas. Señala que como la contratación se realizó a finales de diciembre, no se han podido realizar antes de finalizar el cuatrimestre, lo que puede influir en las valoraciones, pero había que asumir ese riesgo por cuanto resultaba obligatoria su realización. No obstante, se están ya programando las del segundo cuatrimestre para que en la última semana de abril se puedan realizar. Aprobación de cursos de habilidades y destrezas, que complementen en diversos cursos académicos la formación

		de los alumnos.
23/07/2018	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis de los resultados de las encuestas.</li> <li>2. Revisión página Web.</li> <li>3. Cierre de curso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los resultados de satisfacción con la titulación de los distintos sectores implicados se mantienen, siendo como años anteriores muy satisfactorios, por lo que se acuerda publicar los mismos en la web del Centro.</li> <li>2. El resultado de las encuestas del profesorado es muy positivo y puede resultar muy útil el listado de sugerencias y comentarios que se han recogido en el proceso de encuestas. Los responsables de la titulación analizarán los mismos y adoptarán las medidas que correspondan.</li> <li>3. Los coordinadores de cada titulación revisarán la información que aparece en la web de cara al comienzo de curso para actualizar la misma con nuevos contenidos.</li> </ol>

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

El mecanismo de coordinación docente está IMPLANTADO y se analiza anualmente al finalizar el curso.

La División de Psicología del Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros cuenta con un equipo de Coordinación y Tutoría integrado por un Coordinador General y tres Coordinadores/Tutores. Las funciones básicas de este equipo de Coordinación y Tutoría son las siguientes:

<b>Tarea</b>	
	<b>Ordenación académica</b>
1	Supervisión general de los procesos docentes y discentes.
2	Supervisión de la gestión y tutorización de prácticas externas.
3	Asignación anual al profesorado de carga docente y otras tareas académicas.
4	Actualización y mantenimiento de tablas de carga docente en los formatos requeridos por el sistema informático del Centro y por el sistema GEA de planificación docente de la UCM.
5	Presidencia de la comisión de selección de candidatos a plazas docentes vacantes.
6	Elaboración de informes para la Dirección acerca de candidatos a plazas docentes vacantes y propuestas de contratación.
7	Edición y publicación de la Guía del Alumno de todas las asignaturas.
8	Diseño, aplicación y procesamiento de encuestas de intención de matrícula para alumnos de 3º de Grado.
9	Elaboración y publicación de horarios lectivos de acuerdo a criterios de idoneidad didáctica, disponibilidad y preferencias del profesorado.
10	Reorganización de horarios para solventar ausencias breves de profesores o acumulaciones de días festivos.
11	Asignación de aulas, en coordinación con las otras Divisiones del Centro.
12	Reasignación de aulas para actividades docentes puntuales.
13	Elaboración y publicación de calendarios de exámenes, atendiendo a las propuestas efectuadas por los Delegados de Alumnos.

14	Atención personalizada a los problemas derivados de la coincidencia de exámenes en alumnos con asignaturas pendientes.
15	Elaboración y publicación de calendarios de revisiones.
16	Atención personalizada a los problemas derivados de la imposibilidad de asistir a revisión por causa justificada.
17	Coordinación de la generación de oferta de temas, asignación de alumnos a temas en función de interés personal y nota media del expediente académico, y supervisión general de la actividad docente y tutorial en <i>Trabajo de Fin de Grado / Trabajo de Fin de Máster</i> .
18	Organización de las comisiones de evaluación de los <i>Trabajos de Fin de Grado</i> y de las candidaturas a Matrícula de Honor en <i>Trabajo de Fin de Grado</i> .
19	Presidencia de la comisión de evaluación de las candidaturas a Matrícula de Honor en <i>Trabajo de Fin de Grado</i> .
20	Gestión y autorización de solicitudes de cambio de turno o grupo.
21	Asignación de subgrupos y gestión de solicitudes de cambio de subgrupo.
	<b>Estudios y calidad</b>
22	Elaboración y presentación tras cada convocatoria de exámenes del Informe a la Junta de Evaluación: evolución global del rendimiento académico y detección y análisis de casos singulares.
23	Participación en la Comisión de Calidad del Grado en Psicología.
24	Elaboración de las preceptivas Memorias e Informe de Seguimiento ante la Universidad Complutense de Madrid, Fundación MadrI+D/ ANECA.
25	Organización de reuniones periódicas del profesorado para la planificación, evaluación y reajuste de la implantación de los estudios de Grado.
26	Puesta en marcha, evaluación y seguimiento de planes periódicos de mejora de la calidad docente (2004-2008, 2010-2014, 2016-2020).
27	Coordinación entre profesores de la misma asignatura o (a partir del curso académico 2016/2017) de asignaturas pertenecientes a una misma materia, módulo o itinerario de perfil profesional, mediante la realización de reuniones periódicas durante el proceso de actualización de las Guías docentes.
28	Seguimiento de profesores con una puntuación global inferior a 5 sobre 10 en las encuestas de evaluación de calidad docente, elaboración conjunta de planes de mejora específicos, y seguimiento y evaluación de dichos planes (desde el curso académico 2012/2013).
	<b>Tutoría y atención al alumno</b>
29	Orientación a alumnos con dificultades académicas.
30	Orientación a alumnos con dudas de carácter vocacional o profesional.
31	Mediación en caso de conflicto entre profesores y alumnos.
32	Procedimiento de justificación de ausencias de clase y comunicación a profesores para la aplicación de las bonificaciones y sanciones correspondientes de acuerdo con la normativa de asistencia a clase acordada por el profesorado y publicada en las Guías del Alumno.
33	Programa de alerta temprana de absentismo injustificado y tutorización de alumnos absentistas.
34	Mantenimiento del registro interno de casos de deshonestidad académica y plagio para la aplicación de las sanciones correspondientes de acuerdo con la normativa acordada por el profesorado y publicada en las Guías del Alumno.
35	Programa de atención personalizada para alumnos con ausencias justificadas de larga duración.
36	Programa de seguimiento y tutorización intensiva de alumnos en convocatoria quinta, sexta, séptima o Extraordinaria de Fin de Carrera.
37	Programa de seguimiento y tutorización intensiva de alumnos a petición propia o de sus padres o tutores legales.
38	Coordinación del programa de tutorías <i>inter pares</i> para alumnos con dificultades académicas en asignaturas específicas.
39	Coordinación del Programa de Excelencia Académica del Grado en Psicología.
40	Coordinación y seguimiento de la incorporación de Graduados de Excelencia a la propia División de Psicología, en su caso.
41	Supervisión de alumnos beneficiarios de becas y ayudas económicas supeditadas a la colaboración en actividades de la División.
42	Asesoramiento personalizado a alumnos en situación de traslado de expediente, tanto entrantes como salientes.
	<b>Proyectos académicos, de investigación y consultoría</b>
43	Generación y apoyo a proyectos formativos.
44	Gestiones conducentes a la implantación de un Máster Oficial en Psicología Forense, en el momento en que este adquiera carácter de título habilitador para una profesión regulada.
45	Gestiones conducentes a la implantación de otros programas de posgrado.
46	Gestiones conducentes a medio-largo plazo a la implantación de un programa de Doctorado.

47	Generación y apoyo a proyectos de orientación académica y profesional.
48	Generación y apoyo a proyectos de investigación.
49	Programa de generación de grupos de investigación entre profesores de la División.
50	Programa de apoyo mutuo en el proceso de acreditación entre profesores de la División.
51	Generación y apoyo a proyectos de consultoría.
<b>Actividades extracurriculares de formación y orientación</b>	
52	Organización con periodicidad anual de las <i>Jornadas sobre Especialidades y Perspectivas Profesionales</i> , dirigidas a alumnos de 3º, que en 4º deben elegir itinerario de perfil profesional.
53	Organización con periodicidad anual de las <i>Jornadas "¿Qué hacer al acabar la carrera?"</i> , dirigidas a alumnos de 4º.
54	Organización de las conferencias del ciclo <i>Lecciones Magistrales del Decano</i> , impartidas por cada nuevo Decano de la Facultad de Psicología de la UCM en el curso académico de su elección.
55	Organización de cursos, seminarios y otras actividades de especialización sobre cuestiones de actualidad profesional.
56	Gestiones conducentes al reconocimiento de créditos optativos para alumnos que cursen actividades extracurriculares organizadas por la División.
57	Organización con periodicidad anual de la Jornada sobre Intervención en Violencia de Género: un abordaje interdisciplinar, en colaboración con las otras dos Divisiones académicas del Centro.
58	Organización con periodicidad anual de la Jornada de Excelencia e Innovación en Psicología, en colaboración con Psicofundación.
59	Apoyo a la organización con sede en el Centro de congresos y reuniones científicas en el ámbito de la Psicología.

Para facilitar el contacto con alumnos y profesores, los correos electrónicos del Coordinador General y los Tutores son públicos y se encuentran disponibles en la página Web. Además, el Coordinador general, así como tres de los cuatro miembros del equipo de Coordinación y Tutoría son profesores (de Primer, Segundo y Cuarto Curso), por lo que el contacto de los alumnos con los Coordinadores es fácil y fluido. Los horarios de atención a alumnos del equipo de Coordinación y Tutoría se diseñan de suerte que, en todas las horas lectivas, hay al menos un miembro del equipo disponible en persona en las instalaciones del Centro.

Respecto a la coordinación interna del equipo, el contacto entre sus miembros es permanente tanto en persona como por medios electrónicos y desde el curso académico 2012/2013 se realiza además una reunión de coordinación de periodicidad semanal para resolver las incidencias a la mayor brevedad posible. Cada una de las tareas mencionadas está asignada específicamente a uno de los miembros del equipo de Coordinación y Tutoría o a dos cuando el volumen de trabajo que genera lo requiere, el cual reporta siempre específicamente al Coordinador General.

Cabe mencionar la coordinación realizada de cara a la implementación algunas acciones contenidas en programas de especial relevancia. El *programa de seguimiento* se desarrolla como estrategia de abordaje de casos considerados de alto riesgo de abandono académico. A través del mismo, se ofrece un acompañamiento individualizado al estudiante por parte de un miembro del equipo de Coordinación y Tutorización de la División de Psicología. El tutor asignado contacta un mínimo de tres veces por semestre con los docentes de las asignaturas en las que esté matriculado el alumno, solicitando información sobre su rendimiento. Con esa información, el tutor trata de orientar al alumno hacia el logro de mejores resultados académicos. En la mayor parte de las ocasiones, la incorporación de los estudiantes a este programa es fruto de un acuerdo previo con el alumno y su familia. Por ello, previa autorización escrita del estudiante, el tutor informa periódicamente al familiar de referencia de ciertos datos y apreciaciones que recopila de los docentes, tales como asistencia a clase, rendimiento y resultados en pruebas, aptitudes y actitudes del estudiante, entre otros. Este programa está obteniendo notables resultados en continuidad de los estudiantes y mejora de sus expedientes académicos. Por otro parte, la experiencia nos ha demostrado que otorgar a las familias un papel activo en el acompañamiento del proceso formativo de los estudiantes

resulta, no solo un justo reconocimiento a su esfuerzo económico, sino una extraordinaria oportunidad de acercamiento y apertura de la institución a las diversas realidades psicosociales de nuestros alumnos.

Por su parte, a través del *programa de tutorías inter pares*, los tutores ponen en relación a un alumno con dificultades en una materia determinada con otro de un curso superior que hubiera obtenido una calificación excelente en la misma asignatura, a petición del estudiante con dificultades. La participación en este programa supone el reconocimiento de créditos por actividades formativas. Durante el curso 2017/2018, tres alumnos se vieron beneficiados de este programa, al recibir apoyo en asignaturas específicas de compañeros de cursos académicos superiores.

Por otro lado, se hace un especial seguimiento de aquellos alumnos que estén cursando una convocatoria de número elevado (quinta o sexta) en alguna asignatura; en este caso, se pone en conocimiento del profesor y se recuerda al alumno tal circunstancia, animándoles a acordar un régimen especial de tutorías y estudio, de cara a superar la convocatoria.

Por otra parte, la actividad de las tres Oficinas que integran la *Unidad de Apoyo a la Diversidad e Inclusión*, puesta en marcha por la Universidad Complutense en 2015/2016 y replicada en el mismo año en el CES Cardenal Cisneros bajo la coordinación de la profesora-tutora Nuria Calderón, en el curso académico 2017/2018 se explica a continuación.

En cuanto a la *Oficina para la Inclusión de las Personas con Diversidad (OIPD)*, durante el curso 2017/2018 no hubo nuevas altas, siendo seis alumnos atendidos los que proceden del Grado en Psicología. Por problemática referida, hay tres estudiantes con un grado de discapacidad igual o superior al 33% y cuatro con necesidades educativas especiales de diversa índole. Además de notificar semestralmente a los profesores las necesidades específicas de los alumnos atendidos por la OIPD en relación al aprovechamiento de las clases, al estudio autónomo y al rendimiento en pruebas de evaluación, a través de esta oficina los estudiantes de nuestra institución pueden participar en el *programa de reconocimiento de créditos por apoyo a compañeros con diversidad* que organiza la OIPD Complutense, por el cual los alumnos con diversidad funcional y/o necesidades educativas especiales que lo solicitan reciben el apoyo de un/a compañero/a que cubre sus necesidades específicas a la hora de seguir las clases, realizar actividades grupales de evaluación o simplemente integrarse en el grupo de compañeros de clase. Durante el curso 2017/2018 se beneficiaron de dicho programa dos estudiantes de la División de Psicología, una con necesidades educativas (dislexia) y la otra con un grado de discapacidad del 33% debido a un trastorno neurológico con afectación motórica, que recibieron apoyo de sendas compañeras para tomar apuntes, estudiar y realizar trabajos en grupo. Las estudiantes de apoyo obtuvieron una valoración positiva de su desempeño, recibiendo por el mismo 3 créditos ECTS de carácter optativo.

En cuanto a la *Oficina de Diversidad Sexual e Identidad de Género (ODSIG)*, el 1 de diciembre de 2017, Día Internacional de la lucha contra el VIH/SIDA, se celebró la II Mesa Redonda sobre VIH/ SIDA y Diversidad Sexual del CES Cardenal con la colaboración de las entidades Apoyo Positivo y Fundación Triángulo, donde se registró un aforo de 70 personas. Durante este mismo curso se presentó oficialmente el Colectivo IRIS, agrupación de estudiantes lgtb+, cristalizando así el apoyo prestado por la ODSIG durante el curso 2016/2017 a las estudiantes que expresaron su deseo de formar dicha agrupación.

En lo que respecta a la *Oficina de Apoyo al Refugiado (OAR)*, durante el curso 2017/2018 no hubo actividad por su parte, al no presentar ningún alumno, profesor o personal laboral dicha circunstancia en nuestra entidad.

Sin perjuicio de las reuniones de la Comisión de Calidad, en las Juntas de Evaluación los Coordinadores informan a los profesores de las cuestiones de mayor relevancia y recogen las sugerencias y peticiones que se les realizan. En función de lo anteriormente expuesto y habida cuenta el buen funcionamiento del sistema, que se entiende idóneo teniendo en cuenta la estructura y tamaño del Centro, no se ha necesitado verificar reajuste alguno durante el curso 2017/2018.

A lo largo del curso, el equipo de Coordinación se reúne en diversas ocasiones con los alumnos, de cara a facilitar ciertos procesos. Al comienzo del curso, los miembros del equipo acuden a las aulas de los alumnos de Primero, para presentarse y facilitar su contacto, con el fin de posibilitarles que pudieran dirigirse a ellos ante cualquier eventualidad. En esta reunión de presentación también se explica el mecanismo que deben poner en marcha para justificar las faltas la inasistencia a clase, dado que es el propio equipo de Coordinación quien gestiona las justificaciones, siempre que sean procesadas en tiempo y forma y transmite esta información a los profesores.

Además, el equipo de Coordinación se reúne con los Delegados de todos los grupos, para articular la participación de los alumnos en la elaboración del calendario de exámenes. Por otro lado, en el marco de las Jornadas de Orientación sobre Itinerarios y Perspectivas Profesionales, se produce todos los años una reunión informativa con los alumnos de Tercero sobre la normativa de matrícula específica de Cuarto, y el proceso de asignación de plazas de *Practicum* y de temas y tutores de Trabajo de Fin de Grado. Los Coordinadores de dichas asignaturas se reúnen también con los alumnos de Cuarto a principios de curso para poner en marcha ambos procesos.

Por otro lado, también la Secretaria General reúne anualmente a los Delegados de todos los cursos para recabar de primera mano sus quejas y sugerencias, a las que da traslado a la Coordinación de la División y a la Comisión de Calidad de la titulación.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Septiembre 2017; Febrero 2018; Mayo 2018	Supervisión de las medidas de apoyo para estudiantes en caso de necesidad: programa de <i>seguimiento</i> , de <i>tutorías inter pares</i> o de <i>alta convocatoria</i> y actividades de la OIPD.	Al inicio del curso y de cada semestre, el equipo de Coordinación y Tutorización acordó ciertas medidas con el fin de prevenir el fracaso académico de los estudiantes, a través de la detección temprana de las dificultades y su reducción en el caso de que ya existieran. En estas reuniones se acordó quién sería el coordinador-tutor que tutorizaría cada programa, las líneas a seguir y su difusión. Al final del curso hubo una nueva reunión para valorar la eficacia de estas medidas.
Septiembre 2017		En la primera semana de clase, todos los miembros del equipo acudieron a las aulas de los alumnos de Primero, para presentarse y facilitar su contacto, con el fin de posibilitarles que pudieran dirigirse a ellos ante cualquier eventualidad. También se explicó el mecanismo para justificar la inasistencia a clase, dado que es este equipo de Coordinación y Tutoría quien estudia estas justificaciones y las comunica a los profesores, siempre que sean procesadas en tiempo y forma. A lo largo del curso, el equipo de Coordinación se reúne en diversas ocasiones con los alumnos, de cara a facilitar ciertos procesos.



Septiembre 2017	Coordinación de recursos e infraestructuras de cara al curso.	Se decide cómo se va a coordinar el uso de medios específicos, además de los propios de cada aula, de manera que no coincidan en un espacio limitado (como pueden ser las aulas informáticas, la biblioteca o el laboratorio) varios grupos.
Septiembre 2017; febrero 2018	Organización de las concesiones de cambios de grupos.	Al comienzo de cada semestre el equipo se reúne para organizar la concesión de los cambios de grupos solicitados. En ocasiones los alumnos no puedan cursar los estudios en el grupo en el que se han matriculado por diferentes motivos. Cuando esto sucede y siempre que se tramite la solicitud en tiempo y forma, el equipo de Coordinación y Tutoría estudia la solicitud para que el estudiante pueda incorporarse al nuevo grupo lo antes posible.
Octubre 2017	Organización de la <i>IV Jornada contra la violencia de género</i> .	Se planificó la realización de la <i>IV Jornada contra la violencia de género</i> , quedando destinadas para tal fin, dos de las tutoras del equipo de Coordinación.
Noviembre 2017	Organización jornadas sobre VIH/SIDA y cursos	Tras el éxito de las jornadas organizadas en años anteriores, se planificó la organización de la <i>III Mesa Redonda sobre VIH/ SIDA y Diversidad Sexual</i> y se decidió invitar como ponentes a representantes de la ONG Apoyo Positivo y de la Fundación Triángulo. También se planificó la realización de tres cursos con temáticas diferentes: <i>El suicidio en entornos educativos: detección de riesgo y abordaje</i> , <i>La técnica psicoanalítica en la actualidad: el enfoque modular-transformacional de Hugo Bleichmar</i> y <i>Meditación-Mindfulness como herramienta psicoterapéutica</i> . Sin embargo no llegaron a darse por no haber un número suficiente de personas inscritas.
Diciembre 2017	Organización de la <i>IV Jornada de Excelencia e Innovación en Psicología</i>	La organización de esta jornada, dada su complejidad, requiere de reuniones periódicas a lo largo de todo el año.
Febrero 2018 y septiembre 2018	Temas centrales en Junta de Evaluación.	En las Juntas de Evaluación, los Coordinadores informaron a los profesores de las cuestiones de mayor relevancia y recogieron las sugerencias y peticiones que se les realizó.
Enero 2018; abril 2018	Calendario de exámenes.	El equipo de Coordinación se reunió con los Delegados de todos los grupos, para articular la participación de los alumnos en la elaboración del calendario de exámenes.
Marzo 2018	Organización de las <i>II Jornada de Psicooncología</i> .	Por segundo año consecutivo, esta jornada fue organizada junto con una profesora de la División de Psicología y otra profesora de la División de Derecho del centro.
Abril 2018	Jornadas de Orientación para los alumnos.	Planificación de las Jornadas de Orientación sobre Itinerarios y Perspectivas Profesionales: dirigida a los alumnos de Tercero, para explicar la normativa de matrícula específica de Cuarto, y el proceso de asignación de plazas de <i>Practicum</i> y de temas y tutores de Trabajo de Fin de Grado.
Mayo, 2018; septiembre, 2018	Organización y planificación de los tribunales evaluadores de los Trabajos de Fin de Grado.	Tal y como se propuso en el Plan de Mejora presentado en 2017, la División de Psicología del CES Cardenal Cisneros organizó un calendario de evaluaciones de los Trabajos de Fin de Grado, a través de tribunales formados por profesores del centro especializados en el ámbito de la Psicología en el que versara cada trabajo.

Respecto a la coordinación horizontal, el equipo de Coordinación de la División se encarga de recoger la información referente al buen funcionamiento del Grado y de generar y mantener mecanismos de coordinación entre profesores, los cuales tienen su reflejo en las Guías de las distintas asignaturas. En aquellos casos en los que distintos grupos de una misma asignatura son impartidos por distintos profesores, el equipo de Coordinación y Tutoría propicia reuniones periódicas para incentivar la búsqueda de consensos entre ellos en ciertos aspectos básicos relativos al desarrollo de la asignatura, más allá de lo que viene fijado por la ficha

docente elaborada por el Departamento responsable de la asignatura en la Universidad Complutense. En las escasas asignaturas en las que varios profesores colaboran en la docencia de un mismo grupo, los docentes elaboran de manera conjunta la Guía de la asignatura, unificando criterios y procedimientos de evaluación. Por otro lado, en aquellas asignaturas que son impartidas por diferentes profesores en los diversos grupos, elaboran Guías docentes independientes.

En cuanto a las fortalezas y las debilidades al respecto de los mecanismos de coordinación docente, se encuentran recogidos en los subcriterios 6 y 7 respectivamente.

### 3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

Los profesores que componen el Claustro de la División de Psicología del CES Cardenal Cisneros son académicos y profesionales de reconocido prestigio y amplia experiencia de máximo nivel, tanto en el sector público como en el privado, así como un número significativo de jóvenes doctorandos, que además de conocimientos aportan ilusión y cercanía al alumnado.

A la finalización del curso académico 2017/2018, había un total de 48 profesores impartiendo enseñanzas en el Grado en Psicología. Cuentan con el título de Doctor 27 de esos profesores. De los profesores Doctores, 10 cuentan con la correspondiente acreditación por parte de ANECA u otras agencias de evaluación de ámbito autonómico, lo que equivale al 37% de los mismos.

La División de Psicología puso en marcha, a partir del curso académico 2013/2014 un Programa de Generación de Grupos de Investigación entre profesores, con el objetivo de posibilitar el incremento de la actividad investigadora del profesorado y de su número de publicaciones, así como por ende de las perspectivas de acreditación exitosa. Esto facilitaría que el porcentaje de profesores con acreditación aumentara a un ritmo comparable al de profesores Doctores, dado que la previsión de la División de Psicología, recogida en la Memoria Anual de Seguimiento del curso académico 2012/2013, pasaba por alcanzar un porcentaje de Doctores del 50% a finales del curso académico 2013/2014.

Durante el curso 2017/2018, este objetivo no se ha visto cumplido respecto al total de profesores a tiempo parcial, dado que la plantilla de profesores está compuesta por un 56,3%, de los cuales están acreditados el 56,3%. El porcentaje de profesores doctores ha aumentado en el curso 2017/2018 respecto al anterior (56,3% frente a 48,8% del curso 2016/2017). Sin embargo, la relación de profesores acreditados ha disminuido (pasando del 45% el curso 2016/2017 al 37% en 2017/2018). En relación al número de créditos, el 56,8% son impartidos por profesores Doctores, de los cuales están acreditados el 44,4%.

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	48	100,0	1047	100,0
	Doctores	27	56,3	595,1	56,8
	Acreditados	10	37,0	264,0	44,4



Todo el profesorado que imparte enseñanza en el Centro de Enseñanzas Superior Cardenal Cisneros se somete, sin excepción, a una evaluación por parte de los alumnos, con el fin de garantizar la calidad de la enseñanza. Durante el curso académico 2017/2018, se encargó el trabajo de realizar las evaluaciones de satisfacción de los diferentes colectivos a una empresa externa (IPD). Con el fin de conocer la valoración que hacen los estudiantes de la labor docente de cada uno de sus profesores, se ha elaborado un cuestionario que consta de diez ítems:

1. Asistencia a clase regularmente y con puntualidad.
2. Explicación de la asignatura clara, coherente y ordenada.
3. Material didáctico útil para comprender y ampliar las explicaciones.
4. El profesor mantiene la disciplina en el aula.
5. Cumple con el programa y respeta los criterios de evaluación.
6. Disponibilidad para atender alumnos y aclarar dudas.
7. Alumno correctamente tratado por el profesor.
8. Contribución a aumentar el interés del alumno por la asignatura.
9. Satisfacción global con la docencia.
10. Satisfacción global con la asignatura.

El promedio de las evaluaciones recibidas por los profesores de la División de Psicología durante el curso académico 2017/2018 ha sido de 7,48 (en una escala 1-10), que disminuye levemente respecto a la media del curso anterior (7,83). Esta puntuación se refiere a una valoración general, interpretada en los ítems 9 y 10 (satisfacción general con la docencia y con la asignatura).

Durante el curso académico 2017/2018 en el Grado de Psicología hubo un total de ocho profesores en los que la evaluación emitida por alguno de los grupos en los que impartía docencia, obtuvieron una puntuación media inferior a 5 puntos en el promedio de ítems de valoración sobre la satisfacción (ítems 9 y 10). Se trata de ocho profesores sobre un total de 170 conjuntos profesor-asignatura-grupo, lo que supone que el porcentaje de profesores que obtienen una valoración favorable (igual o superior a 5) es del 95,29%. Es importante destacar que este porcentaje se ha calculado sobre el total de conjuntos profesor-asignatura-grupo y no sobre el total de profesores, dado que es el análisis realizado por la empresa contratada a tal efecto. De manera que no podemos compararlo con los datos del curso anterior, al haberse producido un cambio metodológico en el procedimiento de evaluación de la calidad docente.

Se detallan a continuación los indicadores referidos a la participación y los resultados del profesorado en el programa de evaluación de la calidad docente:

	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
	Curso de acreditación	Primer curso de seguimiento	Segundo curso de seguimiento	Tercer curso de seguimiento
<b>IUCM-6</b> Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	100%	
<b>IUCM-7</b> Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	100%	

IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	88,33%	98,63%	95,29%	
---	--------	--------	--------	--

---El ítem “Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente” calculado como la ratio entre el sumatorio del número de profesores del Grado en Psicología en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que han participado en el Programa de Evaluación Docente del mismo Centro, durante el curso académico 2017/2018 y el sumatorio del número total de profesores del Grado en Psicología en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros en el mismo curso académico, toma el valor 100% y no hay variaciones interanuales. Esto se debe a que en este Centro de Enseñanza Superior se realizan evaluaciones obligatorias para todo el profesorado y por lo tanto todo el profesorado es evaluado por los alumnos.

---El ítem “Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente” calculado como la ratio entre el sumatorio del número de profesores de Grado en Psicología en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que han participado en el Programa de Evaluación Docente del Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros en el curso académico 2017/2018 y el sumatorio del número total de profesores del Grado en Psicología en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros, en el mismo curso académico toma el valor 100%, ya que todas las encuestas fueron satisfactorias al superar el número mínimo de alumnos. Ello pone de manifiesto el compromiso de todos los agentes implicados en el proceso de implantación del Grado.

---El ítem “Tasa de evaluaciones positivas del profesorado”, calculado como la ratio entre el sumatorio del número de profesores del Grado en Psicología en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que obtienen una evaluación positiva en el Programa de Evaluación Docente de este Centro, en el curso académico 2017/2018 y el sumatorio del número total de profesores del Grado en Psicología del Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros en el mismo curso académico, toma el valor de 95,29%, lo cual supone un ligero descenso en comparación con el curso anterior, pero se mantiene la tendencia lograda hace un par de cursos, cuando se superó la barrera del 90%. Se entiende como valoraciones positivas, aquellas iguales o superiores a 5 puntos en una escala 1-10. La proximidad y disponibilidad del docente al alumno, al tratarse de un Centro de reducido tamaño con un fuerte compromiso del profesorado y toda la comunidad educativa, sin duda contribuye a estos excelentes resultados. El promedio de las evaluaciones recibidas por los profesores de la División de Psicología durante el curso académico 2017/2018 ha sido de 7,48 (en una escala 1-10), muy similar al del curso anterior (7,83).

Los datos obtenidos mediante las encuestas son procesados y analizados por el Departamento de Calidad. Un informe detallado sobre sus propios resultados, que incluye la comparación con datos de referencia del mismo curso, los mismos estudios, y el Centro en su conjunto, se remite a cada profesor una vez finalizado el curso académico. Un informe completo que incluye dicha información para todos los profesores de la División se remite al Coordinador General y al Coordinador Tutor. Un informe completo que incluye dicha información para todos los profesores del Centro se remite a la Secretaría General y la Dirección.

En cuanto a los resultados concretos obtenidos por cada profesor, el Centro sigue a este respecto la más estricta confidencialidad, en consonancia por lo previsto por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, ya que su divulgación o cesión a terceras personas, podría contravenir igualmente el derecho a la intimidad de los docentes. De hecho, esa confidencialidad queda patente al desconocer el resto de profesores los resultados de las encuestas de sus compañeros.

Por otro lado, deben tenerse en cuenta las particularidades del Centro, en este caso el volumen de su plantilla, lo que implica que en no pocas ocasiones sea un único profesor el que imparta una determinada materia. Ello implica que la divulgación de los datos parciales, divididos por asignaturas, resultarían igualmente contrarios a las antedichas normas y principios, ya que automáticamente se identificarían los resultados concretos de cada profesor.

En función de lo anteriormente expuesto y habida cuenta el buen funcionamiento del sistema, que se entiende idóneo teniendo en cuenta la estructura y tamaño del Centro, no se ha necesitado verificar reajuste alguno durante el curso académico 2017/2018, existiendo ya un proceso de seguimiento de profesores con una puntuación global inferior a 5 sobre 10 en las encuestas de evaluación de calidad docente, la elaboración conjunta de planes de mejora específicos y el seguimiento y evaluación de dichos planes.

Las fortalezas al respecto de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia, se recogen de manera detallada en el subcriterio 6 y las debilidades, en el subcriterio 7.

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

Mecanismo IMPLANTADO, analizándose anualmente al finalizar el curso.

Se cuenta con los siguientes sistemas de quejas y sugerencias:

- a) Buzón de sugerencias.
- b) Correo electrónico ([sugerencias@universidadcisneros.es](mailto:sugerencias@universidadcisneros.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 Grado.

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

[http://www.universidadcisneros.es/docs/FORMULARIO\\_QUEJAS\\_Y\\_SUGERENCIAS.pdf](http://www.universidadcisneros.es/docs/FORMULARIO_QUEJAS_Y_SUGERENCIAS.pdf)

La experiencia acumulada demuestra que el alumno no utiliza estas vías, sino que opta por una comunicación directa bien con los Coordinadores-tutores 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.

Desde la implantación del Grado en Psicología se viene observando 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 equipo de Coordinación y Tutores 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 destacar que prácticamente no se usan otros canales de comunicación que podrían dejar constancia escrita de la queja, sugerencia o reclamación.

Las quejas más frecuentes que se recogieron por los mecanismos formales en el curso 2017/2018 fueron referentes al funcionamiento de las impresoras y fotocopiadoras del centro, lo que fue aprovechado para el cambio de todas las máquinas, aumentando el número de las mismas a disposición de los alumnos.

La División de Psicología del CES Cardenal Cisneros, cuenta además, con una amplia experiencia en la recepción y el tratamiento de las quejas y sugerencias a través de canales alternativos. El equipo de Coordinación y Tutorías incluye puntualmente las mismas en el orden del día de sus reuniones habituales. Es muy frecuente que, o bien a través del correo electrónico o bien presencialmente, los alumnos reclamen algunas cuestiones referentes a temas comunes, como cambiar de grupo o justificar una falta. Para estas y otras cuestiones similares, el equipo de Coordinación y Tutoría ha establecido unos mecanismos de actuación que permiten equilibrar los grupos en caso de demanda de cambio o tratar de manera eficaz la solicitud de justificación de las faltas.

## 5. INDICADORES DE RESULTADO

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje.

### 5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos

#### INDICADORES DE RESULTADOS

	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid</small>	<b>Curso de acreditación</b>	<b>Primer curso de seguimiento</b>	<b>Segundo curso de seguimiento</b>	<b>Tercer curso de seguimiento</b>
<small>*IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>				
<b>ICM-1</b> Plazas de nuevo ingreso ofertadas	180	250	250	
<b>ICM-2</b> Matrícula de nuevo ingreso	214	266	221	
<b>ICM-3</b> Porcentaje de cobertura	118,89%	106,4%	88,4%	
<b>ICM-4</b> Tasa de rendimiento del título	79,13%	82,4%	82,72%	
<b>ICM-5.1/6.1</b> Tasa de abandonodel título	NO DISPONIBLE	31,63%	39,73%	
<b>ICM-7</b> Tasa de eficiencia de los egresados	93,94%	93,55%	93,26%	
<b>ICM-8</b> Tasa de graduación	90,44%	56,12%	52%	

<b>IUCM-1</b> Tasa de éxito	NO DISPONIBLE	88,36%	87,33%	
<b>IUCM-2</b> Tasa de demanda del grado en primera opción	NO DISPONIBLE	86,8%	82%	
<b>IUCM-3</b> Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	NO DISPONIBLE	19,60%	6,4%	
<b>IUCM-4</b> Tasa de adecuación del grado	NO DISPONIBLE	81,58%	92,76%	
<b>IUCM-5</b> Tasa de demanda del máster	NO PROCEDE	NO PROCEDE	NO PROCEDE	
<b>IUCM-16</b> Tasa de evaluación del título	NO DISPONIBLE	93,29%	94,72%	

--- El ítem “Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas”, corresponde al número de plazas de nuevo ingreso ofertadas en primer curso por el procedimiento de admisión y tiene un valor de 250. En el Plan de Mejora presentado en el Informe de Renovación de la Acreditación del Grado en Psicología en 2017, la Modificación 1 contemplaba “ajustar el número de alumnos admitidos a lo aprobado en la Memoria verificada o solicitar la modificación correspondiente”. En consecuencia, se ha instado a la modificación de la Memoria verificada a fin de ajustar el número de plazas para alumnos de nuevo ingreso a 250. De esta manera, se facilita la previsión de recursos de cara a cada nuevo curso académico, dado que la variabilidad de un año para otro debido a la diferencia entre la oferta y la demanda registrada, suponía un problema en este sentido. Es el número de plazas adecuado para garantizar la calidad de la docencia, habida cuenta de las instalaciones del Centro y el número de profesores y para responder a la demanda de esta formación. Este aumento en el número de plazas de nuevo ingreso ofertadas ha sido posible gracias a la mayor disponibilidad, tanto de infraestructura como de profesorado, en comparación con los recursos de los que se disponía cuando se realizó la Memoria verificada del Título.

--- El ítem “Matrícula de nuevo ingreso”, calculado como el número de alumnos de nuevo ingreso matriculados en primer curso, toma el valor de 221 para los estudios de Grado en Psicología en el curso académico 2017/2018, lo que supone un decremento interanual del 16,92%, habiendo sido en el curso 2016/2017, 266.

--- El ítem “Porcentaje de Cobertura” 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 Grado en Psicología en el curso académico 2017/2018, el valor de 88,4%. En relación al curso anterior (106,4%) este valor indica que la cobertura ha estado más desajustada con respecto al número de plazas de nuevo ingreso ofertadas, siendo el curso 2017/2018 el primero en los últimos años en que ha quedado por debajo del 100%.

--- El ítem “Tasa de rendimiento del Título”, calculado como la ratio entre el número de créditos ordinarios superados y el número de créditos ordinarios matriculados, toma el valor de 82,74%, lo cual es indicativo de un buen nivel de éxito académico. Se observa un ligero ascenso en la evolución de los tres últimos cursos académicos, pasando de 79,13% en el curso 2016/2017, a 82,4% en el curso 2016/2017 y alcanzándose un porcentaje casi idéntico en 2017/2018, el 82,72%. Desde la implantación del Título de Grado en Psicología se han venido dando una serie de medidas destinadas a mejorar esta tasa que están resultado efectivas, a la

vista de los resultados obtenidos. Las tutorías personalizadas, el contacto directo y la cercanía entre el alumnado, los profesores y el equipo de coordinación y tutoría, así como las actividades pensadas para conocer, prevenir tempranamente y corregir los problemas de aprendizaje (tales como el *programa de seguimiento*, el de *tutorías inter pares*, el destinado a los alumnos que cursan quinta o sexta convocatoria en alguna asignatura o la acción de la Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad) están posibilitando que la tasa del rendimiento del Título sea alta y mejore de un curso a otro.

---El ítem “Tasa de abandono del Título”, calculado como la ratio entre el número de estudiantes de nuevo ingreso en el Grado en Psicología en el curso 2017/18 y que no están matriculados en dichos estudios en los cursos 2017/18 y posteriores, toma el valor de 39,73%. Una parte importante de esta tasa se puede achacar a factores que no son propiamente del centro ni del fracaso académico de los alumnos. En no pocos casos, los estudiantes de nuevo ingreso se matriculan con la intención de continuar sus estudios, a partir del Segundo Curso, en la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid, a la que no tuvieron acceso en Primero y a la que este Centro de Enseñanza Superior está adscrito. Además, en el último año del Grado, la División de Psicología del CES Cardenal Cisneros tiene una oferta de tres itinerarios formativos, mientras que en la Facultad de Psicología hay nueve, lo cual hace que, en algunos casos, los alumnos que quieren realizar un itinerario no ofertado en el CES Cisneros, pero sí en la Facultad, decidan trasladarse a la misma. La tasa de abandono del Título ha sufrido un aumento respecto al curso académico anterior, que se situó en el 31,63%.

---El ítem “Tasa de eficiencia de los egresados” calculado como la ratio entre el sumatorio del número de créditos que debieran haber sido matriculados en el Grado en Psicología en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros por la cohorte de graduación G y el sumatorio del número de créditos efectivamente matriculados en el Grado en Psicología en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros por la cohorte de graduación G, toma un valor muy semejante al curso anterior, situándose en 93,26%. En la evolución de los tres últimos cursos académicos se observa que, aunque se trata de valores muy similares, existe un descenso interanual gradual.

---El ítem “Tasa de graduación”, calculado como la ratio entre el número de alumnos en una cohorte de entrada C en el Grado en Psicología en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que consiguen finalizar dicho Título en el tiempo previsto +1 y el número de alumnos de nuevo ingreso de una cohorte de entrada C en el mismo Grado, toma el valor de 52% para el curso académico 2017/2018. Durante el curso anterior, esta tasa se situó en el valor de 56,12%, de manera que se observa un leve descenso en 2017/2018. La razón debemos buscarla en el aumento de nuevas matrículas y de los abandonos de los últimos años: se han matriculado más alumnos de los que han finalizado los estudios conducentes a la consecución del Título.

---El ítem “Tasa de éxito” corresponde a la relación porcentual entre el número de créditos ordinarios superados (36.600 en el curso académico 2017/2018) y el número de créditos presentados a examen (41.910). La tasa se sitúa en el 87,33%, que es levemente inferior al valor del curso anterior (88,36%). Esto indica que se deben continuar desarrollando y fomentando las acciones dirigidas a aumentar la tasa de éxito académico de los alumnos.

---El ítem “Tasa de demanda del grado en primera opción” aporta información acerca de la proporción entre el número de solicitantes del Grado en Psicología en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros en primera opción (205) y el número de plazas ofertadas para estudiantes de nuevo ingreso (250).

---El ítem “Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones” indica la proporción entre el número de solicitantes en segunda y sucesivas opciones (16) y el número de plazas ofertadas para estudiantes de nuevo ingreso (250).



--El ítem “Tasa de adecuación del Grado” aporta información acerca de la proporción de estudiantes de nuevo ingreso que acceden al estudio elegido en primera opción en relación al total de estudiantes que ingresan; toma el valor de 92,76%. Este resultado se ajusta más a la deseada adecuación del 100% en comparación con el curso académico anterior: 81,58%. En definitiva: pese a haber disminuido levemente la demanda de matrícula en el Grado de Psicología en el CES Cardenal Cisneros, se da un aumento de la proporción de alumnos que entran habiendo elegido estos estudios en primera opción.

--El ítem “Tasa de evaluación del título” toma un valor de 94,72% para el curso académico 2017/2018. Esta tasa es la proporción entre el número de créditos a los que se presentan a examen los estudiantes y el número de créditos que matriculan. Se trata de un valor ligeramente superior al del curso anterior (93,29%). Dado que la Tasa de éxito toma el valor de 87,33%, se observa que los estudiantes se presentan a las evaluaciones con la expectativa de superar las asignaturas en más ocasiones de las que esto sucede.

Con el fin de poder contextualizar y dar un sentido a las tasas referidas al rendimiento académico, el equipo de Coordinación y Tutoría elabora un análisis sobre el mismo, cuyos resultados se comunican en las Juntas de Evaluación correspondientes a cada periodo lectivo. A lo largo del primer semestre y sobre 743 alumnos en el Grado de Psicología del CES Cardenal Cisneros se produjeron un total de 3655 evaluaciones. De ellas, el 29,3% resultaron negativas (siendo un 7,7% de los casos evaluados como *No presentados* y el 21,6% como *Suspensos*); el 31,8% de las evaluaciones obtuvieron la calificación de *Aprobado*, el 26,6% fueron *Notable*, el 4,9% *Sobresaliente* y hubo un 1,6% de *Matrícula de Honor*. Esto supone una calificación media global de 5,98 puntos en el primer semestre. En cuanto al segundo semestre, sobre 748 alumnos se produjeron un total de 3903 evaluaciones. De las cuales el 31,9% resultaron negativas (13,1% *No presentado* y 18,8% *Suspense*); el 29,2% obtuvieron la calificación de *Aprobado*, el 30,2% de *Notable*, el 7,1% *Sobresaliente* y el 1,5% *Matrícula de Honor*. Todo ello supone una calificación media global algo superior respecto al semestre anterior, de 6,31 puntos. En cuanto a la convocatoria extraordinaria de septiembre, que habitualmente es en la que se dan peores resultados académicos, sobre un total de 500 alumnos se realizaron 2053 evaluaciones, resultando la nota media de 4,67 puntos. De estas evaluaciones, el 60,9% fueron negativas (el 32,8% *No presentado* y el 28,1% *Suspense*). En esta convocatoria, el 31,1% de las evaluaciones fueron *Aprobado*, el 6,9% *Notable*, se dio un 1,0% de *Sobresaliente* y ninguna *Matrícula de Honor*.

## **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, analizándose anualmente al finalizar el curso.

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

	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
	Curso de acreditación	Primer curso de seguimiento	Segundo curso de seguimiento	Tercer curso de seguimiento
<b>IUCM-13</b> Satisfacción de alumnos con el título	NO DISPONIBLE	7,09 (sobre 10)	6,58 (sobre 10)	
<b>IUCM-14</b> Satisfacción del profesorado con el título	8,84 (sobre 10)	7,84 (sobre 10)	7,24 (sobre 10)	
<b>IUCM-15</b> Satisfacción del PAS del Centro	4,25 (sobre 5)	4,25 (sobre 5)	6,55 (sobre 10)	

---El ítem “Satisfacción de alumnos con el Título”, valor medio obtenido en el ítem de Satisfacción Global con el Grado en Psicología en el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros en el curso académico 2017/2018 ha sido calculado como respuesta a la encuesta de satisfacción general realizada a los alumnos de Cuarto curso y arroja el dato de 6,58(en una escala 1-10). El curso anterior fue de 7,09; ambos datos, sin embargo no son del todo comparables, dado que el de curso 2016/2017 refleja la satisfacción con el Grado exclusivamente de los alumnos de Cuarto y el del curso 2017/2018, de todos los alumnos del Grado. Este cambio se ha realizado atendiendo a las recomendaciones ofrecidas por la Agencia. Es habitual que los alumnos de Cuarto reflejen una valoración más alta, dado que tienen una perspectiva global de sus estudios y, por lo general, están satisfechos con las asignaturas más aplicadas y que son las que se ven en los últimos años del Grado.

---El ítem “Satisfacción del profesorado con el Título”, puntuación global media del profesorado de la División de Psicología del Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros arroja un valor de 7,24 puntos sobre 10, apenas un poco inferior al del curso anterior (7,84). La participación alcanzó al 45,83% de los profesores de Psicología. Los aspectos mejor valorados son los contenidos en los ítems acerca de la organización docente.

---El ítem “Satisfacción del PAS del Centro”, alcanza una puntuación media de 6,55 en el curso académico 2017/2018, lo cual supone un valor de 3,28en una escala de 1-5, que es inferior a la obtenida en el curso anterior,4,38 puntos.

Desde que comenzó la implantación de los estudios de Grado en Psicología, 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 con la atención prestada al estudiante; la organización docente y el profesorado; las instalaciones y las infraestructuras; el Trabajo de Fin de Grado (ítems respondidos sólo por los alumnos de Cuarto curso) y su satisfacción general. Este sistema permite detectar las debilidades y corregirlas, adoptando las medidas que se consideren adecuadas.

La satisfacción de los estudiantes del Grado en Psicología con la titulación se venía estimando hasta el curso 2016/2017 anualmente y por medio de una encuesta que realizaba la División de Psicología a los alumnos de Cuarto Curso durante el segundo semestre lectivo. A partir de este curso y atendiendo a las recomendaciones realizadas por la Agencia, se ha llevado a cabo la evaluación de la satisfacción general de todos los alumnos con el Grado de Psicología, no solo de los estudiantes de Cuarto curso. Por ello, se ha añadido un bloque de preguntas sobre la satisfacción general con el Grado, que se administra a todos los alumnos de Grado.



Durante el curso 2017/2018 la escala fue aplicada junto con las evaluaciones del profesorado correspondientes al segundo cuatrimestre durante la segunda mitad del mes de abril, y la primera mitad del mes de mayo. Contestaron un total de 497 alumnos (el bloque de preguntas sobre el TFG fue respondido por 79 alumnos), sobre un total de 739 matriculados (147 en Cuarto). Esto supone una tasa de respuesta del 67,25% del total de alumnos matriculados y del 54,74% de los alumnos de Cuarto que contestaron al respecto del Trabajo de Fin de Grado.

El cuestionario aplicado contiene los siguientes ítems:

1. La información proporcionada sobre el título, previa a la matrícula, es suficiente.
2. La información disponible en la página web sobre el título, es útil.
3. La atención prestada al estudiante es la adecuada.
4. Información y asesoramiento sobre movilidad, becas, prácticas, inserción laboral, etc.
5. El procedimiento para realizar quejas y sugerencias, es accesible y de fácil uso.
6. Distribución y secuenciación de las asignaturas realizadas según lo previsto.
7. La oferta de asignaturas optativas es suficiente.
8. Existe coordinación entre asignaturas y profesores.
9. Conocimiento de los resultados del aprendizaje adquirido.
10. La labor realizada por los profesores es positiva.
11. Las condiciones físicas de las aulas son adecuadas.
12. Las aulas de informática están bien equipadas.
13. Los recursos web de apoyo a la docencia son un apoyo para el aprendizaje.
14. Suficientes fondos bibliográficos y acceso a las bases de datos más relevantes.
15. La oferta de temas para la realización del TFG es suficiente.
16. El proceso de asignación de Tutor/a es claro y transparente.
17. Información proporcionada para la realización y defensa del TFG adecuada.
18. El trabajo del Tutor/a proporciona apoyo necesario para realizar el TFG.
19. Se han cumplido las expectativas iniciales al decidir realizar el grado.
20. Satisfacción con la forma en la que se han impartido el grado.

Por bloques observamos los siguientes resultados:

	Media (sobre 10)
Atención al estudiante	5,44
Organización docente y profesorado	6,44
Instalación e infraestructuras	5,89
Trabajo de Fin de Grado	7,01
Satisfacción general	6,45

Por ítems, se obtiene la siguiente información:

Ítems	Media (sobre 10)
<b>Atención al estudiante</b>	
1. La información proporcionada sobre el título, previa a la matrícula, es suficiente.	5,97
2. La información disponible en la página web sobre el título, es útil.	6,23
3. La atención prestada al estudiante es la adecuada.	5,87

4. Información y asesoramiento sobre movilidad, becas, prácticas, inserción laboral, etc.	4,45
5. El procedimiento para realizar quejas y sugerencias, es accesible y de fácil uso.	4,70
<b>Organización docente y profesorado</b>	
6. Distribución y secuenciación de las asignaturas realizadas según lo previsto.	7,27
7. La oferta de asignaturas optativas es suficiente.	5,40
8. Existe coordinación entre asignaturas y profesores.	5,95
9. Conocimiento de los resultados del aprendizaje adquirido.	6,47
10. La labor realizada por los profesores es positiva.	7,13
<b>Instalaciones e infraestructuras</b>	
11. Las condiciones físicas de las aulas son adecuadas.	4,68
12. Las aulas de informática están bien equipadas.	5,98
13. Los recursos web de apoyo a la docencia son un apoyo para el aprendizaje.	6,82
14. Suficientes fondos bibliográficos y acceso a las bases de datos más relevantes.	6,06
<b>Trabajo de Fin de Grado</b>	
15. La oferta de temas para la realización del TFG es suficiente.	7,20
16. El proceso de asignación de Tutor/a es claro y transparente.	7,51
17. Información proporcionada para la realización y defensa del TFG adecuada.	6,06
18. El trabajo del Tutor/a proporciona apoyo necesario para realizar el TFG.	7,25
<b>Satisfacción general</b>	
19. Se han cumplido las expectativas iniciales al decidir realizar el grado.	6,32
20. Satisfacción con la forma en la que se han impartido el grado.	6,58

La mejor valoración la obtienen los aspectos concernientes al Trabajo de Fin de Grado (la oferta de temas, el proceso de asignación a los temas y tutores, la información ofrecida al respecto y la labor del tutor). En concreto, la valoración más alta se refiere a la claridad y transparencia en el proceso de asignación de los alumnos a los diferentes temas y tutores/as. A este respecto cabe mencionar que los estudiantes disponen de la información acerca de este procedimiento desde el principio del curso, debiendo seleccionar tres temas de entre los ofrecidos por los profesores, en orden de preferencia. En el curso 2017/2018 un 94,8% de los temas elegidos correspondió a aquel que el alumno había elegido en primer lugar, sólo el 5,2% a su segunda opción y ninguno a su tercera opción. El alumno también dispone de los criterios de evaluación desde el comienzo del desarrollo del trabajo (un 20% corresponde a la justificación del trabajo – en cuanto a su actualidad, importancia para la Psicología y relevancia del tema-; un 20% corresponde a la fundamentación teórica –respecto a la claridad de la exposición, la revisión de la literatura pertinente y la organización-; un 20% corresponde a las conclusiones –respecto a su originalidad, la calidad de la síntesis, el desarrollo lógico y el pensamiento crítico-; el 15% corresponde a la bibliografía – en cuanto a su actualización, la adecuación de su formato y su pertinencia- y el 25% restante corresponde a aspectos generales). A lo largo de todo el curso a los alumnos se les comunica información pertinente para la correcta organización y entrega del Trabajo de Fin de Grado (condiciones de presentación, plazos, etc.).

Por otro lado, es de destacar la cantidad y variedad de los temas propuestos resultado del compromiso de los profesores con su labor docente. En el curso 2017/2018 se ofreció un total de 94 temas, relacionados con una amplia variedad de ámbitos de la Psicología y 500 plazas.

Los aspectos peor valorados tienen que ver tanto con la atención que se brinda al estudiante como con las instalaciones e infraestructuras. En concreto, ha sido negativamente considerada la información que se presta al respecto de movilidad, becas, prácticas o inserción laboral (4,45) y el procedimiento para realizar quejas y sugerencias (4,70), además de las condiciones

físicas de las aulas (4,68). A pesar de que no se puede hacer una valoración precisa acerca de la evolución de cada aspecto porque se han aplicado diferentes escalas de medida, sí se puede decir que son tres aspectos que suelen ser percibidos de manera negativa por los estudiantes. En esta ocasión se ofrecía a los estudiantes la posibilidad de añadir información que consideraran relevante de cara a valorar mejor los resultados. Por ello se ha podido constatar que el aspecto sobre el que más quejas manifiestan son las instalaciones del centro, fundamentalmente debido a que se trata de una instalación en un edificio antiguo que en gran medida no puede ser reestructurado. A este respecto debe indicarse que los alumnos y las familias que les acompañan a lo largo de sus estudios, nos señalan que uno de los aspectos que más valoran es la situación céntrica del centro, al que pueden desplazarse sin dificultad con transporte público. Por otro lado, es frecuente que los alumnos perciban que sus quejas no son consideradas en parte porque algunas de las medidas que se diseñan para mejorar son implementadas cuando el problema ya no les afecta. En todo caso, son aspectos en los que se plantea llevar a cabo medidas de mejora.

Por otro lado, desde el curso 2012/2013 se realizan también encuestas dirigidas al PDI y al PAS. En lo relativo al PDI, en el curso 2017/2018 se envió un enlace al cuestionario (en la dirección <https://goo.gl/forms/QHH1qBZWajygLozd2>), a través del correo electrónico. Se envió dos veces y se mantuvo abierta hasta el 25 de julio. El cuestionario consta de 15 ítems, organizados por bloques, que recogen la información del formulario recomendado por la UCM.

En cuanto a los resultados de las encuestas dirigidas al PDI, se observa que la participación alcanzó el 45,83% del total del profesorado de la División de Psicología, tasa inferior a la obtenida el año anterior (54,30%). Los resultados de las medias de las valoraciones por ítems, en una escala 1-10, se presentan a continuación:

Ítems	Media (sobre 10)
<b>Organización docente</b>	
1. La carga de trabajo de los docentes es asequible	7,73
2. La organización de la docencia en cuanto a horarios y el reparto de aulas es racional	8,09
3. En general, estoy satisfecho con el plan de estudios establecido	7,57
<b>Actividad docente</b>	
4. Se respeta el sistema de evaluación planteado a comienzo del curso	8,59
5. Los alumnos adquieren las competencias planteadas en el Plan de estudios	7,91
6. Las tutorías son una herramienta utilizada con frecuencia por los alumnos	6,14
7. La actitud de los estudiantes durante mi actividad docente es adecuada	7,55
8. Los recursos didácticos que me facilita el Centro son adecuados	7,27
9. En general, estoy satisfecho con el desarrollo de la enseñanza	8,05
<b>Infraestructuras</b>	
10. Las aulas presentan las condiciones materiales y ambientales adecuadas	6,27
11. Las instalaciones de la biblioteca (equipamiento, material...) son adecuadas	7,14
12. Los fondos bibliográficos son suficientes	7,09
<b>Motivación y reconocimiento</b>	
13. En general, mis condiciones económicas son satisfactorias	6,59
14. La política de plantilla del profesorado es positiva para la dinámica docente	6,71
15. El Centro de Estudios Superiores Cardenal Cisneros me proporciona oportunidades	5,91

La satisfacción global, calculada como la media de todos los ítems, alcanza el valor de 7,24.

La puntuación media obtenida en el bloque referido a la satisfacción con la organización docente es de 7,80; en cuanto a la actividad docente, la media es de 7,59; las infraestructuras obtienen una calificación media de 6,83 y la motivación y el reconocimiento de 6,40 (sobre 10). El cuestionario aplicado en el curso 2016/2017 era diferente, con lo cual no se puede establecer de manera exacta la evolución de la consideración de los diferentes aspectos, aunque se mantiene que la infraestructura del centro sigue siendo el aspecto peor valorado y aquellos que tienen que ver con la organización docente y la propia labor del profesorado, los mejor considerados. Así, durante el curso académico 2017/2018, uno de los mejores resultados entre el PDI se da ante el ítem acerca del método de evaluación: el profesorado mantiene el método de evaluación con el que se había comprometido (8,59). Además, han sido valorados de manera muy positiva la organización de la docencia en cuanto a horarios y aulas (8,09) y el desarrollo general de la docencia (8,05). En cuanto a las instalaciones (6,27), como se ha dicho, es el aspecto peor valorado. Tal y como se recoge en el Subcriterio 7, el aspecto de las instalaciones y los recursos didácticos que van parejos, es un objetivo permanente de mejora que se ve dificultado por la antigüedad y la baja versatilidad del edificio donde se encuentra su sede. En general la satisfacción con el desarrollo de la enseñanza es muy buena (8,05) y algo mayor que el curso anterior (7,84).

En lo relativo al PAS, este cuestionario –que sigue estrictamente el formulario recomendado por la UCM– cuenta con 17 ítems agrupados en cinco bloques: instalaciones e infraestructuras; comunicación; dirección de unidad; puesto de trabajo y satisfacción general.

La encuesta se envió a través del correo electrónico para ser contestada a través de un enlace *online*. Entre el PAS, la participación en la encuesta alcanzó el 64,71% del personal, lo cual supone un incremento considerable en relación al curso académico anterior (34,80%). Los resultados de la encuesta de satisfacción, en una escala 1-10, se presentan en la tabla siguiente:

Items	Media (sobre 5)
<b>Instalaciones e infraestructuras</b>	
1. Los recursos necesarios para el desarrollo de mis funciones son adecuados	7,00
2. Las condiciones ambientales me permiten desarrollar de forma adecuada mi trabajo	6,27
<b>Comunicación</b>	
3. Existe coordinación con otros servicios de la universidad	5,09
4. La comunicación entre el personal de servicio y el alumnado es adecuada	8,09
5. La comunicación entre el personal de servicio y el profesorado es adecuada	7,27
6. La información y comunicación interna dentro de la unidad es adecuada	7,00
<b>Dirección de unidad</b>	
7. El responsable de mi unidad demuestra conocimiento de sus funciones	7,73
8. El responsable de mi unidad soluciona los problemas de forma eficaz	7,73
9. El responsable de mi unidad toma decisiones con la participación del personal del servicio	8,09
10. El responsable de mi unidad fomenta el trabajo en equipo	7,73
11. El responsable de mi unidad realiza un buen seguimiento de mi trabajo	7,36
<b>Puesto de trabajo</b>	
12. Las tareas encomendadas se ajustan a mis funciones	6,00
13. Mis funciones y responsabilidades están claramente definidas	5,55
14. Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, etc.) son satisfactorias	6,64
15. Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	4,91
<b>Satisfacción general</b>	

16. En general, me siento satisfecho con mi trabajo	6,82
17. En general, me siento satisfecho con los servicios de la Universidad	6,27

La valoración de la satisfacción del PAS es de 6,55 puntos (en una escala de 0 a 10), obtenida como la puntuación media de en los ítems referidos a la satisfacción general (ítems 16 y 17)

El aspecto mejor valorado es la dirección de la unidad (7,73), concretamente en lo referido al proceso de toma de decisiones: se considera una característica positiva que la persona responsable de la unidad tome decisiones contando con la participación de los trabajadores (8,09). Junto con esto, la comunicación entre el personal de servicio y el alumnado ha sido el aspecto mejor valorado (8,09), en sintonía con lo que sucedía el curso anterior (4,75 en una escala de 1-5). En general, la comunicación está bien considerada, aunque la coordinación con otros servicios de la universidad lo es en menor medida (5,09). El bloque peor valorado (puesto de trabajo) contiene el ítem que ha obtenido la puntuación más baja, si bien está cerca de la media (5): se considera que no se recibe la formación adecuada para desempeñar adecuadamente el trabajo (4,91).

No es posible establecer la evolución exacta de todos estos aspectos, dado que el cuestionario utilizado en el curso 2017/2018 fue diferente del usado en el curso anterior. Sin embargo, podemos apreciar las siguientes tendencias.

Las condiciones ambientales y los recursos e infraestructura reciben una puntuación muy similar, lo cual parece lógico, dado que no ha habido grandes cambios acerca de esta cuestión. En cuanto a la comunicación, como ya se ha señalado, tanto en el curso 2016/2017 como en el curso 2017/2018, la que se mantiene con el alumnado vuelve a ser uno de los aspectos mejor considerados. De la misma manera, la comunicación con el personal docente del centro se sigue valorando positivamente, habiendo obtenido una puntuación de 3,88 (7,76 si lo convertimos a una escala de 1 a 10) en el curso 2016/2017 y de 7,27 en el curso 2017/2018. Sin embargo, hay una peor percepción de la formación que se recibe para el correcto desempeño del trabajo, habiendo sido valorado este aspecto con 3,88 puntos (7,76 en una escala de 1 a 10) en el curso 2016/2017 y con 4,91 puntos en el curso 2017/2018. En cambio, se considera algo más positivamente la motivación que transmite la persona responsable de la unidad. A pesar de que no coincide un mismo ítem en ambas encuestas, en el curso 2016/2017 fue valorado con 3,50 puntos (7 en una escala de 1 a 10) la forma en que el responsable motiva a los trabajadores; en el curso 2017/2018 este aspecto puede medirse como una media de los ítems referidos a la gestión del responsable de la unidad, resultando una puntuación de 7,73 y siendo en concreto el aspecto mejor considerado, como ya se ha mencionado, el hecho de que se cuente con la participación de los trabajadores a la hora de tomar decisiones. Por último, cabe señalar que no ha habido tampoco una gran variación entre la percepción de las condiciones laborales por parte del PAS entre el curso académico 2016/2017 (3,25, que equivale a 6,5 en una escala de 1 a 10 puntos) y el curso 2017/2018 (6,64).

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

Mecanismo IMPLANTADO, analizándose anualmente al finalizar el curso.

La primera promoción de titulados del Grado en Psicología del Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros finalizó sus estudios en junio de 2013 (promoción 2009-2013). De acuerdo con lo indicado en la Memoria verificada del Grado en Psicología, transcurridos dos años de esa

fecha y desde entonces, se vienen realizando encuestas entre los egresados a fin de conocer el nivel de inserción laboral del Grado de Psicología impartido en el CES Cardenal Cisneros.

La evaluación ha sido realizada y procesada por el equipo de Calidad del CES Cardenal Cisneros. La encuesta se realizó de forma anónima a través de formularios de Google enviados al correo electrónico de las personas encuestadas e iba dirigida a conocer el grado de satisfacción con la formación recibida y la inserción laboral de los egresados durante 2016 en los tres itinerarios de perfil profesional del Grado en Psicología impartidos. Con este fin se confeccionó un breve cuestionario de siete preguntas: 1) *¿Cuál es su situación laboral actual? En caso de no estar empleado pasar a la pregunta 5;* 2) *¿Trabaja en alguna actividad relacionada con tus estudios?;* 3) *¿En qué medida está satisfecho/a con su situación laboral?;* 4) *¿Crees que la formación recibida en el CES Cardenal Cisneros ha facilitado o potenciado su inserción laboral?;* 5) *¿Ha cursado o tiene pensado cursar estudios de postgrado/máster?;* 6) *¿Cuál es tu grado de satisfacción con los estudios que cursó en el CES Cardenal Cisneros?;* 7) *¿Recomendaría los estudios que cursó en el CES Cardenal Cisneros?* Las opciones de respuesta fueron: valoraciones escalares (de 0 –totalmente en desacuerdo/insatisfecho- a 10 –totalmente de acuerdo/satisfecho-); respuestas dicotómicas (sí o no); y respuestas abiertas.

El porcentaje de alumnos que contestó la encuesta fue del 57,53% (42 de un total de 73 alumnos), que supone un incremento considerable respecto al del curso anterior, que fue del 38%.

En el momento de realización de la encuesta se encontraba trabajando el 29%; de ellos, trabajaba como psicólogo el 58%. A este respecto se observa una disminución del empleo con respecto al último año: hay menos egresados que estén trabajando y también menos egresados que estén trabajando en el ámbito de la Psicología. En el curso 2017/2018 se observa que se vuelve a los niveles de cursos anteriores al de 2016/2017, cuando los egresados que estaban trabajando eran en torno al 50% de los entrevistados.

En cuanto a la satisfacción de los egresados que estaban trabajando con su situación laboral, la media de los psicólogos es de 6,5 (en una escala de 1 a 10). Este dato puede explicarse por las condiciones laborales de los recién graduados, que habitualmente no son las mejores y en muchos casos, no corresponden con sus expectativas.

Por otro lado, en el momento de realización de la encuesta, un 93% de los alumnos encuestados había cursado o pretendía cursar estudios de Postgrado. En este punto debe precisarse que la necesidad de cursar el Máster el Psicología General Sanitaria para acceder al ejercicio de la profesión de psicólogo en el ámbito sanitario, y en particular para *“la realización de investigaciones, evaluaciones e intervenciones psicológicas sobre aquellos aspectos del comportamiento y la actividad de las personas que influyen en la promoción y mejora del estado general de su salud, siempre que dichas actividades no requieran una atención especializada por parte de otros profesionales sanitarios”*, establecida por la Disposición Adicional Séptima de la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública, ejerce sin duda una cierta distorsión en los resultados de un estudio que se realiza a los dos años de la obtención del título de Grado, más aun si se tiene en cuenta la duración de tales estudios de postgrado (90 ECTS a cursar en un año y medio). Teniendo en cuenta los condicionamientos legales que rigen el ejercicio de la profesión de psicólogo y el contexto socioeconómico, entendemos que un índice de empleabilidad del 29% en el plazo de dos años, siendo que el 58% de ellos ocupan un puesto acorde a su formación, puede considerarse razonablemente satisfactorio. Sin embargo, se sigue buscando su mejora; a este respecto, el diseño de mecanismos para potenciarla empleabilidad es uno de los principales objetivos tanto de la Coordinación de la División de Psicología como de la Comisión de Calidad del Grado. Un buen ejemplo de ello es la consolidación del Programa de Excelencia Académica, instaurado en el curso 2003/2004, que conlleva el acceso a prácticas formativas de postgrado para los alumnos



que alcanzan una calificación media de 2 puntos en la escala estándar internacional 1-4 que regula el Real Decreto 1044/2003 para el cómputo de la calificación global del titulado en el Suplemento Europeo al Título y se gradúan en la convocatoria de junio de su cuarto año de estudios.

El 67% de los egresados que estaban trabajando en el momento de realización de la encuesta considera que la formación recibida en el CES Cardenal Cisneros ha facilitado o potenciado su inserción laboral.

Los datos de empleabilidad relativos a la cohorte de graduación 2013-2017 serán obtenidos por medio de la correspondiente encuesta telefónica a lo largo de los meses de mayo y junio de 2019.

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

Mecanismo IMPLANTADO, analizándose anualmente al finalizar el curso.

Hasta el curso académico 2010/2011 el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros no contaba con programas de movilidad propios, y los alumnos venían acogidos a los programas de movilidad de la Universidad Complutense de Madrid, por lo general optando únicamente a plazas residuales (se contaba con una única plaza propia en Alemania, en la Universidad Humboldt de Berlín). En el curso académico 2010/2011 la Dirección del Centro decidió poner en marcha el Departamento de Relaciones Internacionales, y en su seno la Oficina Erasmus, con el objetivo de que el Centro pudiera generar sus propios programas de movilidad.

El Departamento de Relaciones Internacionales/Oficina Erasmus está formado por un Coordinador Institucional y un Coordinador para cada una de las tres Divisiones del Centro. Sus funciones básicas de son las siguientes:

- Negociar la renovación y firma de nuevos Acuerdos Bilaterales.
- Comunicación con los coordinadores de universidades extranjeras para la firma de acuerdos de estudios o *Learning Agreements* y la atención a los alumnos *OUT*.
- Coordinación con el Departamento de Relaciones Internacionales de la UCM.
- Informar a los alumnos del centro:
  - a) De las condiciones, normativas y funcionamiento de la beca Erasmus.
  - b) De los cursos, becas u oportunidades laborales que les pudieran interesar en el extranjero. Esta información se lleva a cabo a través de la lista de correo de las tres Divisiones.
  - c) Programar reuniones informativas periódicas con los alumnos *OUT*.
- Tramitar las solicitudes de los alumnos entrantes y salientes.
- Asignar las plazas *OUT* en función de la normativa vigente.
- Recepción, revisión y validación de la documentación académica de los alumnos *OUT*, matriculación en SIA y GEA y atención a los alumnos *IN*.
- Información a las familias de los alumnos *OUT* para mitigar las preocupaciones que puedan tener.
- Programar los contactos entre los estudiantes *OUT* de cursos pasados y del curso actual.
- Gestionar la Bolsa de Viaje Erasmus, de 150 € por alumno, que otorga el CES Cardenal Cisneros.
- Coordinación con la Secretaría de la Facultad de la UCM para la tramitación de las Actas de Equivalencias.
- Coordinación con el Departamento de Informática y Secretaría del CES Cardenal Cisneros para los trámites de matriculación de alumnos *OUT* e *IN*.

- Recepción y formación del personal SMT o movilidad administrativa.
- Garantizar que los alumnos *OUT* que tienen que dejar España antes de los exámenes y tengan asignaturas pendientes en esa convocatoria, puedan examinarse antes de su partida.
- Atención a los alumnos con dificultades en cualquier asignatura.
- Mediación entre profesores del CES Cardenal Cisneros y los alumnos Erasmus.
- Evaluación del funcionamiento del Departamento Erasmus para su mejora.
- Gestionar los intercambios SICUE.
- Negociar la firma de nuevos Acuerdos Bilaterales con países fuera de Europa.
- Gestionar los intercambios con países no europeos.

Las Universidades de destino de los Erasmus *OUT* y las de procedencia de los Erasmus *IN* para el curso académico 2017/2018 y los estudios de Grado en Psicología, así como el número de plazas Erasmus *OUT* disponibles y las correspondientes tasas de eficacia (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas) y de intercambio (relación alumnos acogidos/alumnos remitidos), quedan reflejadas en la siguiente tabla:

Plazas	País	Ciudad	Universidad
3	Alemania	Düsseldorf	Heinrich-Heine-Universität
2	Alemania	Marburg	Philipps-Universität Marburg
2	Alemania	Halle	Martin Luther Universität Halle Wittenberg
2	Italia	Torino	Università degli Studi di Torino
2	Italia	Enna	Università degli Studi di Enna
3	Italia	Palermo	Università degli Studi di Palermo
1	Italia	Roma	Università Europea di Roma
2	Portugal	Lisboa	I.U. de Ciências Psicológicas (ISPA)
2	Portugal	Braga	Universidade do Minho
1	Estonia	Talling	Tallinna Ülikool
1	Chipre	Nicosia	Panepistimio Kyprou
1	Croacia	Zagreb	Sveuciliste u Zagrebu
2	Francia	Amiens	Jules Verne
1	Bélgica	Liege	Université de Liege
3	Hungría	Szeged	University if Szeged
3	Turquía	Estambul	Uskadar university
3	Rumania	Timisoa	West University of Timisoa

Además, desde el curso 2016/2017 se han venido firmando acuerdos SICUE con universidades españolas. Se recogen en la tabla a continuación:

Plazas	Ciudad	Universidad
2	Málaga	Universidad de Málaga
2	Salamanca	Universidad de Salamanca
1	Granada	Universidad de Granada
2	Navarra	Universidad de Navarra*
2	Cádiz	Universidad de Cádiz

\*El acuerdo con la Universidad de Navarra está a la espera de ser firmado.



Desde diciembre de 2017 la UCM contempla la movilidad AEN-UTRECHT para los alumnos de los centros adscritos. Las universidades con las que AEN-UTRECHT tiene acuerdos firmados son las siguientes:

País	Universidad
Australia	Griffith University
Australia	University of Western Sydney
Australia	Edith Cowan University
Australia	Wollongong University
Australia	Tasmania University
Australia	Deakin University
Estados Unidos	Missouri University of Science & Technology
Estados Unidos	Baylor University
Estados Unidos	Kansas State University
Estados Unidos	Oklahoma State University
Estados Unidos	Southern Illinois University at Carbondale
Estados Unidos	Texas Tech University
Estados Unidos	University of Missouri-Kansas City
Estados Unidos	University of Kansas
Estados Unidos	University of Missouri-St. Louis
Estados Unidos	University of Nebraska at Kearney
Estados Unidos	University of Nebraska-Lincoln
Estados Unidos	University of Nebraska at Omaha
Estados Unidos	University of Oklahoma
Estados Unidos	Texas State University-San Marcos
Estados Unidos	West Virginia University
Estados Unidos	Columbia College Chicago

En lo que se refiere a los convenios, por último, desde el curso 2016/2017 se cuenta con dos acuerdos internacionales propios:

Plazas	País	Universidad
3	Ecuador	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
3	México	Universidad de Xochicalco

Durante el período 2010-2018 el Departamento de Relaciones Internacionales/Oficina Erasmus ha logrado gestionar las solicitudes de 335 alumnos: 116 de movilidad entrante (*IN*) y 239 de movilidad saliente (*OUT*), de las cuales 4 son Intercambios Administrativos o *Staff Mobility for Training* (STT), así como dos Erasmus prácticas, tres movildades SICUE, cuatro intercambios con México/Ecuador y dos movildades a Australia con la beca de intercambio del programa AEN-UTRECHT.

Asimismo, en este período se han firmado más de 40 acuerdos de colaboración con 16 países que proporcionan, a día de hoy, 83 plazas Erasmus Estudios en universidades europeas, dos acuerdos con México y Ecuador y cuatro acuerdos SICUE.

En particular, en la División de Psicología, durante el curso académico 2017/2018, el Departamento de Relaciones Internacionales/Oficina Erasmus gestionó 34 solicitudes de Erasmus *OUT* para los estudios de Grado en Psicología, de las cuales tuvieron una resolución

favorable 21. Además, se gestionaron 21 solicitudes de Erasmus *IN*, de las cuales fueron favorables cinco. Hubo una solicitud *OUT* con resultado favorable de movilidad *Staff Mobility for Training*. Estos datos reflejan un aumento considerable respecto a los del curso anterior. En lo que respecta a los estudiantes de Psicología, el número de solicitudes de Erasmus *OUT* se ha duplicado, pasando de 15 a 34 y las becas finalmente concedidas prácticamente se han triplicado, aumentando de ocho a 21. De manera similar, las solicitudes *IN* fueron ocho en el curso 2016/2017 y han sido 21 en 2017/2018; ambos cursos fueron aceptadas cinco.

El Vicerrectorado de Relaciones Institucionales y Relaciones Internacionales de la Universidad Complutense de Madrid realiza una encuesta de satisfacción de todo el proceso Erasmus, incluida la coordinación desde España. Sin embargo, la aplicación informática de la encuesta para los alumnos *IN* no permite diferenciar entre los centros. Por ello se exponen los datos resultantes de los alumnos *OUT*. Consta de un cuestionario con 146 ítems, de los cuales se refieren a la institución de envío los siguientes: 4,8,9,13,18,19,20,24, 29,50,74,92,93, 125, 126, 127, 128, 133 y 135. Siete de las 21 personas que realizaron la movilidad *OUT* cumplimentaron este cuestionario.

Algunas de las respuestas a los ítems más significativos en lo relativo a su satisfacción, son las siguientes. Al respecto de la pregunta formulada en el ítem 4, referida a los medios por los que ha conocido este programa, cuatro alumnos destacan que obtienen la información gracias a la *Web* o al personal administrativo de la institución de envío y tres contestan que se informan a través de amigos y compañeros. En cuanto al ítem 13: “¿Consiguió acordar las modificaciones con las instituciones de envío y de acogida en un plazo de siete semanas desde el inicio del curso académico?”, cinco alumnos contestaron afirmativamente. Este mismo número de alumnos obtuvo un reconocimiento completo de carácter académico de su periodo de movilidad por parte de la institución de envío (ítem 18). El ítem 29 trata sobre la información acerca de la conversión, al regreso, de las calificaciones obtenidas; seis de los siete encuestados responden haber sido informados del procedimiento. El ítem 50 es acerca de la justicia y transparencia del proceso: cinco alumnos respondieron que les parece que les parece que el proceso de selección fue justo y transparente, mientras que una persona consideró que no puede juzgarlo y para otra persona no lo fue.

Seis de los siete alumnos reconocieron estar muy satisfechos con la experiencia Erasmus, mientras que uno consideraba estar bastante satisfecho. Esta valoración global de la satisfacción es más positiva que la del curso anterior, en el que cuatro de cada ocho personas dijeron estar muy satisfechos y otros cuatro, bastante satisfechos (ítem 74).

En cuanto al ítem 126, al respecto de la satisfacción con la tutorización académica realizada por la institución de envío, la mayor parte de los alumnos dicen estar muy (cuatro alumnos) o bastante satisfechos (un alumno), mientras que uno se muestra indiferente al respecto y otro muy insatisfecho. Ante el ítem 128, que atiende a la satisfacción con la institución de envío al respecto de la atención a sus necesidades y problemas personales, cuatro alumnos dicen estar muy satisfechos, dos lo están bastante y uno bastante insatisfecho.

En el subcriterio 6 y en el subcriterio 7, se describen respectivamente las fortalezas y las debilidades respecto a los programas de movilidad.

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

Mecanismo IMPLANTADO, analizándose anualmente al finalizar el curso.

Durante el curso académico 2012/2013 se puso en marcha la implantación del Cuarto Curso de los estudios de Grado en Psicología, lo cual, conforme al programa oficial de la titulación

conlleva la impartición de 12 créditos ECTS del módulo de Prácticas Externas, materializados en la asignatura *Prácticum*. Dado el buen funcionamiento de los mecanismos de organización de las prácticas externas implementados en ese momento, estos continuaron funcionando durante el curso académico 2017/2018 sin modificaciones sustanciales.

En efecto, de cara a la correcta organización e implementación de las prácticas externas, para cada uno de los itinerarios de perfil profesional impartidos en la División de Psicología (Psicología Clínica y de la Salud, Psicología del Trabajo, Intervención en Psicología Social), existe un coordinador de prácticas externas. En el caso del Itinerario de Psicología Clínica y de la Salud, dado el alto número de alumnos matriculados, se cuenta desde principios del curso académico 2012/2013 con dos coordinadores de prácticas externas.

Todos los coordinadores de prácticas externas trabajan de forma conjunta con el Departamento de Extensión Universitaria y Relaciones Institucionales, y bajo la supervisión del Coordinador General de la División de Psicología. Entre sus funciones se incluyen:

1. Establecer contactos con potenciales centros de prácticas externas y gestionar el correspondiente convenio.
2. Facilitar que todos los estudiantes que realizan las prácticas externas puedan efectuar la tramitación del Seguro Escolar y de Responsabilidad Civil a través de los servicios administrativos del Centro.
3. Ofrecer información a los estudiantes sobre las prácticas externas.
4. Asignar a los estudiantes a los diferentes centros de prácticas y realizar encuestas a los estudiantes y tutores externos para recoger sus valoraciones sobre las prácticas externas, así como apoyar a los tutores externos de cada itinerario en el correcto funcionamiento organizativo y de gestión de las prácticas.
5. Calificar las prácticas efectuadas por cada estudiante, a partir de la revisión de sus informes y los aportados por los tutores externos.

De cara a la asignación de los estudiantes a los diferentes centros de prácticas, los coordinadores realizan al comienzo del curso una reunión con todos los alumnos matriculados en *Prácticum*, donde se les informa de las diversas posibilidades de prácticas externas en hospitales, clínicas, centros de salud, centros de servicios sociales, empresas y otros organismos públicos y privados con los que el centro tiene en vigor convenios de colaboración. Con posterioridad, los alumnos presentan a los coordinadores de prácticas externas una solicitud por escrito indicando sus preferencias, las cuales se atienden conforme a criterios de mérito y capacidad sustentados en la calificación media del expediente académico del alumno. De acuerdo con lo establecido en la Memoria Verificada, a cada alumno matriculado en *Prácticum* se le asigna un tutor interno y un tutor externo. El tutor interno es un profesor del Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros que orienta, sigue y evalúa las actividades prácticas que realiza el estudiante. Para la evaluación de dichas actividades, el tutor interno valora una Memoria de Prácticas que debe realizar el estudiante.

El tutor externo es un profesional vinculado a los centros concertados de prácticas que dirige, orienta, 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.

Los alumnos tienen a su disposición en la página Web (<http://www.universidadcisneros.es/convenios-empresas/>) completa información acerca de los convenios firmados con organizaciones públicas y privadas.

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 prácticas

externas aplican, una vez concluidas dichas prácticas, una encuesta de ocho ítems específicamente diseñada para este propósito. Para el curso académico 2017/2018 se obtuvo datos de 74 sobre 112 alumnos, es decir, el 66,01% de los estudiantes matriculados, lo cual supone un incremento de la tasa de respuesta respecto al curso anterior, habiendo pasado del 52,08 al 66,01%. Los resultados se situaron en una horquilla entre el 6,00 y el 8,05 (en una escala de 1 a 10 puntos), con un promedio de 6,90, que es inferior al del curso anterior (7,59) y el de 2015/2016 (7,25). El desglose de resultados por ítems fue el siguiente:

	Media 2015/2016	Media 2016/2017	Media 2017/2018
En general, las prácticas realizadas me han resultado de interés	7,95	8,42	8,05
Las prácticas realizadas me serán útiles en mi desempeño profesional	7,17	8,08	7,62
El <i>Practicum</i> ha cubierto mis expectativas iniciales	6,47	7,26	6,59
La organización del <i>Practicum</i> ha sido correcta	6,34	6,90	6,00
El centro de prácticas ha propiciado mi implicación en actividades de interés clínico	7,08	7,62	6,42
El tutor externo ha supervisado correctamente mis prácticas	8,39	7,28	7,05
el profesor de <i>Practicum</i> ha supervisado correctamente mis prácticas	7,26	7,20	6,34
En general, mi nivel de satisfacción con el <i>Practicum</i> ha sido de:	7,34	7,94	7,12

La comparación entre las series de los tres últimos cursos indica que durante el curso 2017/2018 se produce una ligera disminución en todas las valoraciones y, consecuentemente, en la valoración media. Esta disminución puede deberse al aumento en la tasa de respuesta; hasta el curso pasado era frecuente que los alumnos más desmotivados dejaran sin contestar la encuesta de satisfacción acerca de las prácticas externas; el aumento en el número de respuestas puede implicar una mayor variedad de las mismas y la inclusión de la valoración de los alumnos menos satisfechos.

Por otro lado, y atendiendo a las recomendaciones realizadas por la Agencia, durante el curso académico 2017/2018 se ha realizado una encuesta a los tutores externos del *Practicum*, para conocer su nivel de satisfacción con esta tarea. De manera que a mediados del mes de junio, una vez finalizadas las prácticas de la mayor parte de los alumnos, se envió a los tutores externos un enlace a una encuesta (<https://goo.gl/forms/OQ2We1XIO9OJIni92>) a través de un correo electrónico. La encuesta era contestada de manera anónima y contaba con los ítems siguientes:

Items	Media (0-10)
1. Valoración global de las prácticas.	8,4
2. Grado de satisfacción con el desempeño del estudiante en su centro de prácticas.	8,8
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.	8,3
4. Grado de satisfacción con la gestión de las prácticas realizada por la Universidad.	8,3
5. Grado de satisfacción con la colaboración prestada por el tutor/a académico/a.	9,3
6. OBSERVACIONES: Añada cualquier opinión que considere de interés.	

La media (en una escala a de 0 a 10), interpretada como el resultado del primer ítem, fue de 8,4 puntos.

Al respecto de la calidad de las prácticas externas, se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades, en el subcriterio 7.

6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

**6.1 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa.**

No procede, dado que en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título no se incluía ninguna recomendación.

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

No existe un informe de Madri+D relativo al curso 2017/2018.

**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.**

Al respecto del *Criterio 1* se valoraron los siguientes aspectos.

La página *Web* del Título ofrece información sobre el Título que considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante. Se valoró como *cumple parcialmente* y se recomendaba publicar algunas cuestiones en cuanto al acceso y admisión de los estudiantes y en cuanto a personal académico. En concreto, en lo que se refiere al *acceso y admisión de estudiantes* y a la *información para el estudiante de nuevo ingreso*, en la dirección <https://www.universidadcisneros.es/admision/admision-grados/> se incluyó información sobre la matriculación de alumnos en primer curso, las condiciones y los plazos de la misma, sobre la ubicación del centro y los alojamientos cercanos. Además, respecto a los *mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados*, en <https://www.universidadcisneros.es/cisneros/alumnos/> se informa acerca de la matriculación, los horarios, el calendario de exámenes y los representantes de los alumnos. Por otro lado, se ha incluido información acerca del equipo de Coordinación y Tutoría en: <https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/>. Anteriormente, esta información no estaba disponible en la *Web* del centro. Al respecto del personal académico, se ha incluido la relación de profesores Doctores respecto al total de licenciados/graduados. Por último, el centro cuenta con tres programas de movilidad específicos: Erasmus+, Seneca (SICUE), AEN-UTRECHT y uno propio de intercambio con dos universidades en México y Ecuador, llamado *World Mobility*.

En cuanto a la accesibilidad que permite la estructura de la *Web*, se valoró que la Titulación cumple con lo previsto, aunque se recomendaba mejorar la accesibilidad de la información sobre recursos, infraestructuras y servicios. Por ello, en la dirección <https://www.universidadcisneros.es/grados/psicologia/>, junto a los epígrafes ya existentes sobre *Información general, Plan de estudios, profesorado, horarios y perfil del estudiante* y

*salidas profesionales*, se ha incluido *Recursos*, con enlaces a *Informática*, *Laboratorio*, *Biblioteca* y *Salas* (que incluye las salas de estudio, el espacio de comedor y la sala polivalente –Sala Cardenal Cisneros–, usada para conferencias, congresos, clases, seminarios o reuniones).

En lo que respecta al *Criterio 2* se han valorado los siguientes aspectos. En el *Subcriterio 1*, al respecto del sistema de garantía de calidad del Título, se había valorado como *cumple parcialmente* la puesta en marcha de los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos. Al respecto se recomendaban una serie de propuestas que se han llevado a cabo. El Reglamento General de las Comisiones de Calidad del CES Cardenal Cisneros, al que se pliega la Comisión de Calidad de Grado en Psicología, quedó aprobado en reunión constitutiva conjunta de las Comisiones de Calidad de todas las titulaciones impartidas en el Centro en esa fecha el día 3 de marzo de 2011. En cuanto a las funciones de esta Comisión, son las siguientes:

- 1) Revisar la información referente al funcionamiento de la titulación y tomar decisiones al respecto, con acuerdo a lo previsto en el marco del Sistema Interno de Garantía de Calidad.
- 2) Analizar detalladamente los resultados académicos a partir de la información ofrecida por el equipo de Coordinación de la titulación, en presencia del Director del Centro o la persona en quien delegue, la Secretaria General y el Delegado de la Universidad Complutense de Madrid, acerca de las posibles correlaciones y causas de las desviaciones en la evolución de los resultados académicos. Evaluar posibles medidas correctivas, posibilitando el análisis de problemáticas particulares que puedan afectar a algún alumno.
- 3) Aplicar, 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. El sistema formal de recogida de información relativa a la evaluación de todos los agentes implicados está siendo conducido por una empresa externa durante el curso 2017/2018, con el fin de agilizar y sistematizar los procesos de evaluación.
- 4) Analizar 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) Analizar y tomar medidas respecto a las quejas y sugerencias recibidas a través de un buzón de sugerencias y una dirección de correo electrónico que es común para todo el centro ([sugerencias@universidadcisneros.es](mailto:sugerencias@universidadcisneros.es)). Una vez recibida una sugerencia, se eleva la misma a la Comisión de Calidad de la titulación correspondiente. La publicidad de dichos sistemas de recogida de información se realiza a través del tablón de anuncios situado en la recepción del Centro, de la página Web, y de las reuniones que anualmente mantiene la Secretaria General con representantes de alumnos de cada titulación. El formulario de sugerencias se encuentra a disposición de toda la comunidad universitaria en el enlace: [http://www.universidadcisneros.es/docs/FORMULARIO\\_QUEJAS\\_Y\\_SUGERENCIAS.pdf](http://www.universidadcisneros.es/docs/FORMULARIO_QUEJAS_Y_SUGERENCIAS.pdf).

En cuanto a la efectividad del sistema, en términos generales, resulta eficaz. Son aspectos positivos: el hecho de que la Comisión de Calidad de la titulación cuente con el apoyo de una Comisión General de Calidad de Centro, la capacidad del equipo de Coordinación de la titulación para recoger información con carácter inmediato de todos los agentes involucrados en la titulación, la existencia en todas las convocatorias oficiales de sesiones de evaluación conjunta, de acuerdo a lo previsto en el Reglamento del Centro, con presencia de todo el profesorado de la titulación, la estrecha colaboración de la Comisión de Calidad con la Coordinación de la titulación, el Departamento de Calidad y la Dirección del Centro, así como



el flujo de informes de evaluación y seguimiento por parte de agentes externos. Todo ello facilita la toma de decisiones en beneficio de la mejora constante de la calidad de la titulación.

En cuanto al sistema de recogida formal de información, había venido siendo el propio Departamento de Calidad del Centro quien se encargaba de programar y administrar las encuestas pertinentes a todos los colectivos involucrados en la titulación. Durante el curso 2016/2017 este servicio se externalizó, pero en aras de lograr una mayor eficiencia del proceso, se ha decidido volver al sistema original de recogida de información.

En cuanto a los indicadores cuantitativos, el *Subcriterio 2*, se ha considerado que se cumplen los aspectos a evaluar.

Al respecto del *Subcriterio 3*, se recomendaba realizar una tabla acerca de las reuniones mantenidas por parte del equipo de coordinación. En las alegaciones al informe de seguimiento del curso 2016/2017 se plasmaba esta tabla, con información acerca de las reuniones mantenidas. El contacto entre los miembros del equipo de Coordinación de la División de Psicología del Centro de Enseñanzas Superior Cardenal Cisneros sigue siendo constante y, desde el Curso Académico 2012/2013, se realiza además una reunión de coordinación de periodicidad semanal para resolver las incidencias a la mayor brevedad posible. Además, se recomendaba analizar la información obtenida a través de los mecanismos formales al respecto de las quejas o sugerencias. Sin embargo, no es posible analizarla información que llega a través de los mecanismos formales de presentación, dado que es demasiado escasa como para que su análisis resulte significativo. La experiencia acumulada muestra que los alumnos tienden a utilizar poco estas vías, optando preferentemente por la comunicación directa con los Coordinadores y Tutores. Esta tendencia evidencia, además del buen funcionamiento del centro, la existencia de canales fluidos de comunicación directa entre los diferentes agentes implicados en la titulación y los responsables de la misma.

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

En cuanto a la *estructura y funcionamiento del SGIC* no se habían detectado debilidades significativas y no se establecía ninguna acción específica al respecto.

En relación a los *indicadores de resultado*, se habían detectado los siguientes puntos débiles. En primer lugar, la tasa de abandono del Título (31,63%), aunque se trata de un valor relativo, al no tener conocimiento de la media de personas que abandonan sus estudios en circunstancias similares, se proponían una serie de medidas destinadas a fomentar la continuidad de los alumnos. A este respecto, es un hecho que, en comparación con la Facultad de Psicología, el CES Cardenal Cisneros tiene una oferta limitada de itinerarios (nueve y tres respectivamente). Sin embargo, los abandonos que podrían producirse al pasar de Tercer a Cuarto curso (año en que se elige un itinerario), se intentan paliar con la posibilidad de cursar un doble itinerario formativo, opción que no tiene la Facultad. De manera que cada año, son varios los alumnos que deciden matricularse en dos de los itinerarios (Psicología Clínica y de la Salud, Psicología del Trabajo o Intervención en Psicología Social). Con el fin de fomentar que los alumnos encuentren atractiva esta oferta, se les ofrece la participación gratuita en el Curso de habilidades para el éxito profesional, con el fin de que puedan aprovechar al máximo los recursos formativos de su etapa universitaria.

Esta opción está destinada a prevenir el abandono en el último curso académico. Sin embargo, se han potenciado una serie de medidas que pretenden frenarlo desde etapas anteriores. Por ello se han venido fomentando la participación en programas de apoyo y refuerzo a los

alumnos con más dificultades académicas y que han sido descritos en la presente memoria (el *programa de seguimiento* o el de *tutorías inter pares*). A esto hay que sumar la actividad, acompañada de una cada vez mayor presencia de la Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad. Son acciones, todas ellas, dirigidas por los miembros del equipo de Coordinación y Tutoría.

Al respecto de la tasa de graduación, se proponía una aproximación mayor al 100%. Uno de los motivos que podría estar propiciando que esta tasa fuera del 56,12% es el aumento del número de matrículas y el abandono prematuro de los estudios. Por ello el ajuste de la tasa de cobertura se ha mejorado y se han fomentado las medidas dirigidas a abandonar el Título, tal y como se ha explicado.

Otro indicador sobre el que se proponían acciones en el plan de mejora es el referido a la satisfacción del profesorado con el Título y concretamente, al respecto de las instalaciones y recursos didácticos para impartir la docencia, aspecto que obtenía la calificación más baja. Partiendo de la base de que no es posible modificar la antigüedad y limitada versatilidad del edificio sede del CES Cardenal Cisneros, sí se han acometido una serie de reformas que han permitido mejorar algunos espacios de trabajo, de manera que se ha aumentado el número de aulas de informática para los alumnos y se ha ampliado la sala de reuniones para el profesorado. Además, se ha cambiado el ascensor por otro accesible.

En relación a la baja tasa de respuestas de los alumnos en relación a su satisfacción con los estudios de Grado (47%), se ha pasado, atendiendo a las recomendaciones efectuadas por la Agencia, de entrevistar sólo a los alumnos de Cuarto, a contar con los alumnos de los cuatro cursos académicos.

Al respecto de los *sistemas para la mejora de la calidad del Título*, se propuso diferentes aspectos a los que atender en el plan de mejoras.

En cuanto a la relación entre la tasa de profesores Doctores y la tasa de profesores Doctores acreditados, se han favorecido algunas acciones destinadas al fomento de la acreditación. Sin embargo, es un aspecto que no se ha logrado en el presente curso académico. A este respecto se debe señalar que ha aumentado la dificultad en los criterios de acreditación de los profesores de Psicología al ser catalogada como Ciencia de la Salud. Por ello, durante el presente curso académico, se ha establecido y puesto en marcha un plan de fomento de la investigación, destinado a que los profesores puedan conseguir con más facilidad sus correspondientes acreditaciones.

Además, se valoraba como baja la tasa de respuesta del PAS en las encuestas de satisfacción. A este respecto se ha de decir que se modificó la forma de completar la encuesta, buscando que disminuyera la deseabilidad social o el miedo a la falta de anonimato. Se ha conseguido aumentar la participación del PAS, habiendo pasado de un 35,80% a un 64,71%.

De la misma manera, la tasa de respuesta de los profesores al cuestionario sobre satisfacción era baja y en el curso 2017/2018 disminuyó algo más. A este respecto cabe indicar que la empresa a la que se pretendía delegar el trabajo de realizar las encuestas, sólo hizo y procesó las referidas a la valoración de los alumnos con la labor docente de cada profesor. De manera que el departamento de Calidad tuvo que hacerlo, sin poder acometer las mejoras previstas de cara a aumentar el número de respuestas.

Sin embargo, sí se ha conseguido mejorar la tasa de respuesta de los estudiantes al respecto de las prácticas externas, pasando de ser un 52,08% a un 66,01% en el curso académico 2017/2018. La forma en que se ha acometido esta cuestión ha sido clave para que se dé esta mejora: los tutores internos han adelantado el proceso de evaluación, de manera que estuviera más próximo a la realización de las prácticas y han enviado la encuesta por correo



electrónico a los alumnos. Además, la obligatoriedad de contestarla aparece ya desde el documento en que figuran las instrucciones sobre el *Prácticum* y que se facilita a todos los alumnos matriculados en el mismo al comienzo del curso.

#### **6.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.**

En octubre de 2017 se presentó el Plan de Mejora del Grado en Psicología (UCM), que comprendía las acciones propuestas como consecuencia del Informe Provisional de Renovación de la Acreditación del Título.

En lo que respecta al *Criterio 1* y como respuesta a la *Recomendación 1*, referida a la necesidad de aumentar el alineamiento entre las guías docentes y la práctica formativa, se proponía establecer un sistema de cotejo conducente a asegurar que los programas de las asignaturas del Título en Psicología del CES Cardenal Cisneros se corresponden con las guías docentes de la Facultad. Este mecanismo se ha articulado y está funcionando desde el curso académico 2017/2018, recayendo la tarea de organización de la recogida de información y el cotejo de la misma en el equipo de Coordinación y Tutoría. Se trata de un sistema eficaz, dado que las desviaciones entre los documentos se detectan en una fase temprana, de manera que se corrigen a tiempo y se publican correctamente. Si llegara a detectarse una desviación en una fase posterior, se elevaría a la Comisión de Calidad, aunque esto no ha llegado a suceder.

La *Recomendación 4*, se refería al establecimiento de mecanismos formales de comunicación entre los tutores internos y externos en la asignatura de *Prácticum*. A este respecto, se proponía implementar los mismos mecanismos de comunicación propios de la Facultad y adaptarlos a la estructura del CES Cardenal Cisneros. Por ello, desde el curso académico 2017/2018 se mantienen los canales habituales de comunicación, que son necesarios y eficaces, aunque se refuerza esta comunicación a través de contactos frecuentes vía telefónica o *e-mail*, con el fin de asegurar que los problemas que puedan surgir sean solventados con rapidez. Además, se ha puesto en marcha el sistema de evaluación de la satisfacción de los tutores externos del *Prácticum*, tal y como se ha puesto de manifiesto en este informe.

Como respuesta a la *Recomendación 5*, acerca de los mecanismos de coordinación horizontal, se ha propuesto establecer un sistema de coordinación de curso y de materia. Este sistema se ha puesto en práctica en el presente curso académico (2018/2019): se han realizado reuniones entre los profesores de las diferentes materias que se dan en un mismo curso académico y se realizará una reunión en la que se convocará a todos los profesores con docencia en cada materia. Ambas reuniones son presididas por el Coordinador General de la División de Psicología o por la persona en quien éste delegue. Las actas consecuentes de estas reuniones servirán para guiar las acciones de mejora y aumentar la capacidad de coordinación entre los profesores del Grado. Se confía, además, en que estas reuniones tendrán como consecuencia una mejora en la satisfacción de los profesores, al posibilitar un aumento en su participación.

Al respecto de la *Modificación 1*, que instaba al ajuste del número de alumnos admitidos, se procedió a solicitar una modificación en el número de plazas, que fue aprobada por la Junta de Facultad el 10 de abril de 2018.

En cuanto al *Criterio 3*, acerca del Sistema de Garantía Interno de Calidad, se ha atendido la *Recomendación 1* para implementar el SGIC de manera más eficaz. Durante el curso académico 2017/2018 se procedió a externalizar el servicio para encuestar a todos los sectores implicados, aunque en el presente curso se ha decidido que vuelva a ser una función del

equipo de Calidad, dado que se ha demostrado como más eficaz. En todo caso, se han recogido todas las evidencias solicitadas al respecto del curso 2017/2018.

En lo que respecta al Criterio 6, sobre los resultados del aprendizaje, se han tomado las medidas oportunas para atender la *Modificación 1*, que atañe al método de evaluación del Trabajo de Fin de Grado. Durante el curso académico 2017/2018 se ha modificado el sistema, de manera que en las convocatorias de junio (ordinaria) y septiembre (extraordinaria) se han convocado sesiones de defensa oral del Trabajo de Fin de Grado, según lo previsto en la Memoria verificada. En estas sesiones participa un tribunal compuesto por tres profesores, preferiblemente tutores de Trabajo de Fin de Grado en el año académico en curso y cuya docencia se encuentre vinculada al Departamento correspondiente al área de conocimiento en que se enmarque el trabajo sometido a evaluación. Cada tribunal es presidido por el profesor de mayor antigüedad en el centro y actúa como Secretario el de menor antigüedad

## 7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado.

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

No se ha realizado ninguna modificación sustancial.

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

No se ha realizado ninguna modificación no sustancial.

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



	<p>Labor de la <i>Unidad de Apoyo a la Diversidad e Inclusión</i> (UADI), que comprende: <i>Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad</i> (OIPD), <i>Oficina de Diversidad Sexual e Identidad de Género</i> (ODSIG) y <i>Oficina de Apoyo al Refugiado</i> (OAR)</p> <p>Comunicación con el claustro de profesores.</p> <p>Comunicación con los estudiantes.</p> <p>Existencia de mecanismos de coordinación horizontal.</p>	<p>Atención a la diversidad entre alumnos, profesores y personal laboral del CES Cardenal Cisneros.</p> <p>Orientación a familias de alumnos con discapacidad y/o necesidades especiales sobre el proceso de solicitud de evaluación del grado de discapacidad, recursos comunitarios de atención, asociaciones especializadas, etc.</p> <p>Apoyo al movimiento asociativo estudiantil orientado a visibilizar la diversidad (ver apartado 2).</p> <p>Existencia de diferentes vías de comunicación entre el equipo de Coordinación y el claustro (ver apartado 2).</p> <p>Existencia de diferentes vías de comunicación entre el equipo de Coordinación y Tutorías y el alumnado(ver apartado 2).</p> <p>Establecimiento de diferentes sistemas de coordinación horizontal (ver apartado 2).</p>	<p>del equipo. La existencia y el mantenimiento de estos programas se garantiza porque forman parte de las tareas asignadas al equipo de Coordinación y Tutoría.</p> <p>Coordinada de manera voluntaria por una profesora que forma parte del equipo de Coordinación y Tutoría de la División de Psicología. A través de esta labor se alcanza una visión global de las necesidades de diversos grupos y sirve de enlace a los estudiantes del CES Cardenal Cisneros con las oficinas análogas de la Universidad Complutense, facilitando su participación en actividades y cursos organizados por ésta.</p> <p>Además atiende las necesidades específicas de dichos estudiantes en el CES Cardenal Cisneros en lo relativo a aspectos docentes y también de representación social y participación en la vida académica del mismo.</p> <p>Existen diversos mecanismos de comunicación; lejos de reducirse, a lo largo de los años de implantación de este Título, han conseguido afianzarse y mejorarse. Se posibilita la comunicación a través de mecanismos formales e informales y se fomenta la participación de los profesores en las diferentes Juntas de Evaluación.</p> <p>Se garantiza que todos los alumnos tengan conocimiento de la existencia del equipo de Coordinación y Tutorías desde el inicio de sus estudios a través de diferentes reuniones con los mismos.</p> <p>Estos mecanismos posibilitan la coordinación de profesores de la misma asignatura en grupos diferentes o en el mismo grupo.</p>
<b>Personal académico</b>	Composición del claustro de profesores/as de la División de Psicología del CES Cardenal Cisneros.	Claustro de profesores/as compuesto por Doctores/as y Licenciados/as de reconocida experiencia (ver apartado 3).	<p>Desde el curso 2013/2014, el Programa de Generación de Grupos de Investigación entre profesores, facilita el incremento de la actividad investigadora del profesorado y de su número de publicaciones, así como sus perspectivas de acreditación exitosa.</p> <p>El equipo de Coordinación y Tutoría pone en relación a pares de profesores en los que uno de ellos está acreditado y otro no, de manera que éste último se puede ver beneficiado de la experiencia y las recomendaciones del primero.</p> <p>Además, la adecuación del profesorado a la materia que da se</p>

	<p>Valoración positiva de la labor docente del profesorado implicado en el Grado.</p> <p>Labor docente ejercida por el claustro de profesores de la División de Psicología del CES Cardenal Cisneros.</p>	<p>El resultado de la evaluación por parte del alumnado de cada profesor en cada asignatura es muy positivo (ver apartado 3).</p> <p>Acceso a mecanismos que facilitan la labor docente(ver apartado 3).</p>	<p>traduce en una mayor implicación y motivación del mismo a la hora de impartir docencia (lo cual se trasluce en las tasas de satisfacción). Esto se posibilita y mantiene gracias a un proceso de selección exhaustivo, en el que prima la experiencia investigadora, docente y laboral de los profesores.</p> <p>En los últimos meses se han producido varios procesos de contratación, en los cuales se ha valorado como un aspecto positivo el hecho de que fueran Doctores y acreditados.</p> <p>El hecho de que cualquier contratación necesite la supervisión y aval de la Facultad (que se traduce en la asignación de la <i>vencia docendi</i>) es garantía de un proceso selectivo en el que prima la calidad del profesorado.</p> <p>Todo el profesorado, sin excepción, se somete al proceso de evaluación por parte del alumnado.</p> <p>Si se diera el caso de que un profesor no superara la calificación de cinco (sobre diez), el Coordinador General realizaría un seguimiento para colaborar en la superación de posibles dificultades.</p> <p>Al contar el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros con un Campus Virtual muy consolidado y con un alto nivel de utilización por alumnos y docentes, ambos grupos se benefician de todas las ventajas que conlleva la rápida comunicación y distribución del material didáctico por vías electrónicas. Actualmente está absolutamente instaurado en la labor cotidiana de profesores y alumnos y el hecho de que este método posibilite cada vez más tareas, hace que su uso esté asegurado.</p> <p>El sistema de desdobles en las horas de docencia práctica da flexibilidad al profesor para adaptar el tamaño del grupo a la naturaleza de la actividad formativa que va a desarrollar, sin perjuicio del total de horas de docencia presencial a las que asiste el alumno. Esta práctica es facilitada y asegurada por el equipo de Coordinación y Tutoría, que planifican los horarios docentes.</p> <p>El régimen intensivo de evaluación continua, adoptado de manera consensuada por la totalidad del profesorado de la División de Psicología, hace que ninguna prueba de evaluación</p>
--	---	--	--

		<p>Detección precoz de casos que merecen un especial seguimiento (ver apartado 3).</p>	<p>suponga nunca más del 60% de la calificación global del alumno, lo cual se ajusta al ideal de trabajo continuo que inspira al Plan de Estudios.</p> <p>Al tratarse de un centro pequeño el alumno se beneficia de una enorme cercanía con sus profesores, así como de procedimientos de evaluación continua y seguimiento tutorial personalizados.</p> <p>Además, en las Juntas de Evaluación, que se desarrollan tras cada periodo de exámenes y revisiones, se produce un estrecho seguimiento de los resultados académicos y se favorece el análisis conjunto de las calificaciones alcanzadas por cada alumno. Esto permite detectar casos que requieren un especial seguimiento.</p> <p>El control efectivo de la asistencia a clase, bajo una normativa adoptada de manera consensuada por la totalidad del profesorado de la División de Psicología, permite un nivel global de absentismo extraordinariamente bajo. Un sistema de detección temprana permite, además, alertar personalmente al alumno cuando sus ausencias de clase empiezan a resultar preocupantes y tratar de atender a las circunstancias personales que puedan estar motivando tal situación. Cuando, en efecto, existen razones justificadas que impiden la asistencia a clase de uno de nuestros alumnos, la red de tutores de la División se ocupa de coordinar con los profesores implicados, todas las medidas necesarias para evitar que esto repercuta negativamente sobre el rendimiento del alumno en cuestión.</p>
<b>Sistema de quejas y sugerencias</b>	Sistema de recepción de quejas y sugerencias versátil.	Existencia de diferentes mecanismos para formalizar quejas y sugerencias (ver apartado 4).	Se mantiene y fomenta el uso del sistema para formalizar las quejas y sugerencias (buzón y dirección de correo electrónico). Pero a este sistema se une la capacidad del equipo de Coordinación y Tutoría para recibir quejas y sugerencias, tratarlas y resolver las situaciones de manera rápida y eficaz. Esta capacidad va ligada a la presencia permanente en el centro, junto con su accesibilidad.
<b>Indicadores de resultados</b>	Ajuste del número de plazas ofertado.	Oferta de plazas de nuevo ingreso: 250.	Se ha instado a la modificación de la Memoria verificada, con el fin de ajustar el número de plazas de nuevo ingreso a 250, como consecuencia de la propuesta en el Plan de Mejora

	<p>Mejor ajuste del porcentaje de cobertura.</p> <p>Mejor ajuste de la tasa de adecuación del Grado.</p>	<p>Existencia de un desajuste, que es leve, por debajo de la cobertura de nueva matrícula (88,4%).</p> <p>Aumenta el ajuste al 100% de la adecuación del Grado interanualmente.</p>	<p>presentado en el Informe de Renovación de la Acreditación del Grado en Psicología en 2017.</p> <p>Si bien es cierto que lo deseable es tender al ajuste del 100%, consideramos que un desajuste por debajo (cubrir algunas menos plazas de las propuestas -221 de 250-) es mejor que un desajuste por exceso de admisión (en el curso 2019/2017 ingresaron 266 alumnos). Esto permite un mejor aprovechamiento de los recursos.</p> <p>Aumenta el número de alumnos que cursan los estudios del Grado en Psicología en el CES Cardenal Cisneros habiéndolo elegido como primera opción.</p>
<b>Satisfacción de los diferentes colectivos</b>	<p>Mejora en la forma de evaluación de la satisfacción con la Titulación atendiendo a todos los alumnos, y no solo a los de Cuarto curso.</p> <p>Aumento en la tasa de respuesta acerca de la satisfacción del PAS (pasando del 34,80% al 64,71%).</p>	<p>Encuesta realizada a todos los alumnos (ver apartado 5.2).</p> <p>Encuesta enviada online (ver apartado 5.2).</p>	<p>Se ha seguido la recomendación efectuada por la Agencia, al respecto de tomar en consideración la valoración de todos los alumnos del Grado y no sólo de los que están cursando Cuarto.</p>
<b>Inserción laboral</b>	<p>Existencia de un sistema de evaluación de la inserción laboral de los egresados.</p> <p>Aumento de la tasa de respuestas sobre la inserción laboral de los egresados (pasando de un 38% en 2016/2017 a un 57,53% en 2017/2018).</p> <p>Inserción laboral de los egresados.</p>	<p>Desarrollo del sistema de evaluación de la inserción laboral de los egresados (ver apartado 5.3).</p> <p>Nuevo sistema de evaluación: hasta el curso anterior, se hacían llamadas telefónicas y en 2017/2018 se han enviado las encuestas para ser contestadas <i>on line</i>.</p> <p>Oferta de cursos de Posgrado para continuar la formación (ver apartado 5.3).</p>	<p>Se evalúa la inserción laboral de los egresados dos años después de haber finalizado la titulación. Esto supone un margen temporal adecuado porque si fuera menor seguramente el grado de inserción laboral sería considerablemente más bajo. Además, muchos egresados deciden continuar su formación con estudios de Posgrado, lo cual hace que se amplíe el plazo de tiempo en el que se introducen en el mercado laboral.</p> <p>El sistema de respuestas <i>on line</i> ha permitido que ésta y el resto de encuestas destinadas a conocer la satisfacción de los diversos colectivos, aumente.</p> <p>El hecho de que el CES Cardenal Cisneros tenga también una oferta de estudios de Posgrado favorece que los alumnos egresados continúen su formación aquí y aumenten sus posibilidades de inserción laboral, especialmente en el caso del Máster de Psicología General Sanitaria. Se trata de un Título de</p>



			carácter oficial, cuyo funcionamiento y mantenimiento se asegura por ser sometido a un proceso de evaluación y seguimiento por esta misma Agencia.
<b>Programas de movilidad</b>	Aumento del número de estudiantes que participan en programas de movilidad. Aumento del número de convenios propios. Aumento del número de plazas de los programas de movilidad.	Se tramitaron 34 solicitudes de Erasmus <i>OUT</i> , de las cuales tuvieron una resolución favorable, 21. Se gestionaron 21 solicitudes Erasmus <i>IN</i> y fueron concedidas cinco (ver apartado 5.4).	En los últimos meses ha aumentado la gestión de la solicitud de becas Erasmus, gracias a la labor ejercida por la Oficina Erasmus. Se mantienen las tareas de difusión y apoyo, que se traduce en una buena comunicación con las universidades de destino o las que envían estudiantes a estudiar Psicología al CES Cardenal Cisneros. Además, aumenta el número de acuerdos y de países con los que se establecen convenios.
<b>Prácticas externas</b>	Aumento de la tasa de respuestas acerca de la satisfacción con el <i>Practicum</i> , pasando de un 52,08% a un 66,01%.	Encuesta enviada por correo electrónico (ver apartado 5.5).	El aumento de esta tasa de respuestas es consecuencia de la implementación de algunas acciones propuestas en la memoria de seguimiento del curso 2016/2017, en la que se indicaba que la proporción de alumnos que contestaban el cuestionario sobre satisfacción con sus prácticas externas era baja. Por ello, se creó un proceso de evaluación que permitía asegurar el anonimato de los estudiantes y decidió adelantarse el proceso de evaluación, acercándolo al periodo de realización de las prácticas, para facilitar que las mismas estuviesen más presentes en la vida del alumnado. Estas medidas implantadas se van a mantener e intentar mejorar para aumentar su eficacia.
<b>Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación</b>	Mejora de la valoración en el Informe de seguimiento emitido por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM.  Implementación de los cambios propuestos en el Plan de Mejora.	Aumento de aspectos que reciben la calificación de "CUMPLE" en detrimento de aquellos que son valorados como "CUMPLE PARCIALMENTE" (ver apartado 6.3).  Realización de las acciones propuestas y que dependen del CES Cardenal Cisneros en el Plan de Mejora de 2017 (ver apartado 6.5).	Se ha pasado de obtener 11 calificaciones "CUMPLE PARCIALMENTE" en el último Informe de seguimiento emitido (2013/2014), a tener cinco en el de Informe de 2017/2018. Mientras que en el último Informe han sido 12 los aspectos valorados como "CUMPLE", habiendo sido sólo cuatro los valorados de la misma manera en el Informe anterior.  Durante el presente curso se mantienen las acciones planteadas en aquel Plan de Mejora y que fueron iniciadas en el curso académico 2017/2018.

\* El análisis de la fortaleza se debe desarrollar en el apartado correspondiente y aquí solo indicar como: "Ver apartado XX"

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

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

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

<b>PLAN DE MEJORA</b>	<b>Puntos débiles</b>	<b>Causas</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Indicador de resultados</b>	<b>Responsable de su ejecución</b>	<b>Fecha de realización</b>	<b>Realizado/ En proceso/ No realizado</b>
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>	No se detectan debilidades significativas.						
<b>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</b>	No se detectan debilidades significativas.						
<b>Personal Académico</b>	La tasa de profesores Doctores y la tasa de profesores Doctores acreditados no superan la expectativa del 50% prevista.	Dificultades en el proceso de acreditación.	Fomento de acciones que favorezcan la acreditación de los profesores contratados y primar la contratación de profesores acreditados.	Aumento del número de profesores acreditados.	Equipo de Coordinación y Tutoría.	Curso 2018/2019	En proceso.
<b>Sistema de quejas y sugerencias</b>	Falta de constancia escrita de las quejas o sugerencias.	Mayor uso de los mecanismos informales de comunicación de quejas y/o sugerencias.	Generar un sistema que permita dejar constancia escrita de las quejas y/o sugerencias.	Documentación acerca de la información de quejas y/o sugerencias y su tramitación.	Equipo de Coordinación y Tutoría.	Curso 2018/2019	En proceso.
<b>Indicadores de resultados</b>	Matrícula de nuevo ingreso (204): decremento interanual del 21,54%.  Tasa de abandono del Título (39,73%).	No se tienen constancia de las causas que provocan el retroceso de las nuevas matriculaciones.  No se tiene un conocimiento en profundidad de las causas de abandono de los estudios.	Consideramos que este descenso tiene causas coyunturales y ajenas a la propia División de Psicología del CES Cardenal Cisneros.  Plan de seguimiento telefónico o vía correo electrónico, de las personas que abandonan los estudios, con el fin de conocer las causas del abandono.	Mayor ajuste con las plazas ofertadas (250).  Conocimiento de las causas de abandono prematuro de los estudios.	Dirección.  Equipo de Coordinación y Tutoría.	Curso 2018/2019  Curso 2018/2019	En proceso.  En proceso.

		Oferta limitada a tres posibles itinerarios formativos en Cuarto curso.	Fomento de la posibilidad de cursar un doble itinerario, opción que no se ofrece en otros centros, mediante oferta de formación complementaria.	Número de matrículas en cada itinerario.	Equipo de Coordinación y Tutoría.	Curso 2018/2019	En proceso.
		Dificultades en los estudios.	Refuerzo y difusión de programas de apoyo, como el de seguimiento, el de inter pares o las actividades de la Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad.	Implementación y desarrollo de los planes de refuerzo y apoyo.	Equipo de Coordinación y Tutoría.	Curso 2018/2019	En proceso.
	Disminución en la tasa de graduación (del 56,12% al 52%).	Aumento del número de matrículas y de abandono del Título en los últimos años: se matriculan más alumnos de los que finalizan los estudios.	A medida que se ajuste el número de matrículas al número de plazas previstas, se fortalecerán los recursos y esto favorecerá el aumento de la tasa de graduación.	Aumento en la tasa de graduación.	Equipo de Coordinación y Tutoría.	Curso 2018/2019	En proceso.
<b>Satisfacción de los diferentes colectivos</b>	Disminución de la tasa de respuesta del profesorado al respecto de su satisfacción (46,81% en 2017/2018 y 54,30% el curso anterior).	En el curso 2016/2017 se había enviado la encuesta a los profesores en dos ocasiones, teniendo más tiempo para contestar.	A lo largo del presente curso se establecerán diferentes periodos de respuesta.	Aumento de la tasa de respuesta.	Equipo de Calidad.	Curso 2018/2019	En proceso.
	Disminución del nivel de satisfacción del PAS (3,28 frente a 4,38 en una escala 1-5).	Uno de los aspectos peor valorados por parte del PAS es la comunicación con otros servicios de la universidad, lo cual no es responsabilidad	Fortalecer mecanismos de comunicación.	Aumento de la satisfacción del PAS.	Equipo de Calidad.	Curso 2018/2019	En proceso.

		absoluta de la gestión del CES Cardenal Cisneros.					
	Disminución de la satisfacción con las prácticas externas.	Aumento en la tasa de respuesta, que pasa a incluir a los alumnos más desmotivados.	Realizar un mayor seguimiento de los alumnos y facilitar los medios de comunicación con los mismos.	Aumento del número de tutorías y de comunicaciones.	Equipo de tutores del <i>Prácticum</i> .	Curso 2018/2019	En proceso.
<b>Inserción laboral</b>	Disminución de la tasa de egresados que están trabajando.	Se desconocen los motivos específicos que llevan a esta disminución, aunque puede deberse a causas relacionadas con el contexto social y laboral del país.	Fortalecer mecanismos para favorecer la capacidad laboral de los estudiantes, de cara a aumentar sus posibilidades de encontrar empleo al acabar sus estudios.	Aumento de la oferta formativa complementaria al Grado y fortalecimiento del sistema de prácticas externas.	Equipo de Coordinación y Tutoría.	Curso 2018/2019	En proceso.
<b>Programas de movilidad</b>	No se detectan debilidades significativas.						
<b>Prácticas externas</b>	No se detectan debilidades significativas.						
<b>Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación</b>	No se detectan debilidades significativas.						

\* El análisis de la debilidad se debe desarrollar en el apartado correspondiente y aquí solo indicar como "Ver apartado XX"

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA ACADÉMICA EL DÍA 23 DE ENERO DE 2019