



INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING

CURSO 2016/2017

CRITERIO 1: Información para la sociedad y el futuro estudiante.

CRITERIO 2: Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título.

CRITERIO 3: Recomendaciones señaladas en los informes de evaluación externa.

CRITERIO 4: Valoración de la implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad.

CRITERIO 5: Evaluación de los indicadores.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 1 INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
CURSO 2016-2017		

Aspectos a evaluar	Enlace
Descripción del título que incluya su denominación, créditos, centros en los que se imparte y plazas ofertadas	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/descripcion
Competencias generales y específicas que desarrolla la titulación	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/competencias
Si existen, especificar las atribuciones profesionales para las que capacita una vez obtenido el título (sólo en el caso de un título vinculado a una profesión regulada)	No procede, el presente título no corresponde a una profesión regulada
Si se ha señalado en el Plan de Estudios, especificar los itinerarios formativos/menciones que desarrolla la titulación	En este máster no existe la posibilidad de elegir itinerario, como indica el siguiente enlace: http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/itinerarios-formativos_menciones
Normativa de permanencia, normativa de reconocimiento y transferencia de créditos y su aplicación vinculada a la mejora de los indicadores de rendimiento académico	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/normativa-de-permanencia http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/reconocimiento-y-transferencia-de-creditos
Requisitos de acceso y admisión a la titulación y pruebas de acceso especiales	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/acceso-y-admision

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 1 INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
CURSO 2016-2017		

Aspectos a evaluar	Enlace
Información previa a la matricula (documentos a presentar, plazos, etc.)	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/informacion-previa http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/documentacion-y-plazos
La publicación de la memoria del título verificada y sus correspondientes actualizaciones informadas favorablemente	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/memorias-verifica-modifica http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/informes-de-verificacion
La publicación del informe final de evaluación para la verificación y los diferentes informes de modificaciones del plan de estudios, así como de la resolución de verificación por parte del Consejo de Universidades	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/informes-de-verificacion
La publicación de los informes de seguimiento del título realizadas por parte de la AVAP	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/informes-de-seguimiento
Información sobre los principales resultados del título (indicadores de rendimiento, satisfacción de los diferentes colectivos, inserción laboral, calidad docente, etc.)	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/indicadores http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/evaluacion-resultados-encuestas http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 1 INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
	CURSO 2016-2017	

Aspectos a evaluar	Enlace
	<p style="text-align: center;"> universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/encuestas-de-satisfaccion http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/estudios-de-insercion-laboral </p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 2 INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
CURSO 2016-2017		

Aspectos a evaluar	Enlace
Las guías docentes del título deben estar disponibles para los estudiantes previamente a la matriculación para todas las asignaturas, incluidas las prácticas externas y los trabajos fin de Grado o Máster.	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/plan http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/guias-docentes
Contenido de las guías docentes: descripción de cada asignatura (competencias, bibliografía, temario, etc.), las actividades formativas y los sistemas de evaluación. Si la asignatura requiere la utilización, por parte del estudiante, de materiales específicos (programas informáticos, por ejemplo) o de conocimientos previos, estos deben estar convenientemente descritos.	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/plan http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/guias-docentes
Planificación temporal de la enseñanza que incluya estructura del plan de estudios, horarios, aulas, calendario de exámenes, y cuanta información se requiera para el correcto seguimiento del despliegue del plan de estudios.	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/plan http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/horario http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/calendario-examenes
Mecanismos de coordinación docente del título que permitan dar coherencia a los estudios permitiendo la adquisición de competencias por parte de los estudiantes	La Comisión responsable de la coordinación docente del título se reúne de manera ordinaria al inicio y final de curso académico, con el objeto de revisar la coherencia de las guías docentes respecto a las competencias y resultados de aprendizaje, así como los contenidos. La reunión de final de curso, previo contacto con los profesores de las diversas materias, se realiza para recabar información directa sobre los procesos de adquisición de competencias y de evaluación de los resultados de aprendizaje, es decir se vela especialmente para conocer los procedimientos que cada docente arbitra para que el alumno

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 2 INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
CURSO 2016-2017		

Aspectos a evaluar	Enlace
	<p>integre contenidos, adquiera competencias. Esta comisión está formada por: decano, directores y un profesor de cada módulo, siendo este último el responsable de trasladar la información al resto del profesorado.</p>
<p>Relación de profesorado que imparte las materias/asignaturas señalando la categoría docente</p>	<p>En la actualidad no existe una equiparación de las categorías docentes del profesorado de nuestra Universidad con respecto a las categorías docentes del profesorado de las Universidades públicas. En todo caso, en los enlaces siguientes se puede verificar las categorías del profesorado de la titulación:</p> <p>http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/por-asignatura</p> <p>http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/por-nombre-de-profesor</p>
<p>Forma en la que se realiza la extinción del plan antiguo y la puesta en marcha de los cursos de adaptación</p>	<p>No procede por no tener plan antiguo a extinguir. Se imparte desde el curso 14-15.</p>
<p>Si el plan de estudios lo señala, incluir información de las prácticas externas (créditos, organización, tipología de empresas, elección de tutores, ...)</p>	<p>http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/informacion-practicas-externas</p> <p>http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/normativa-ucv-practicas-externas</p>
<p>Desarrollo del Trabajo Fin de Estudios, tanto de grado como de máster (organización, tipología del tutor, criterios de presentación y defensa del trabajo, tipo de trabajo...)</p>	<p>http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/informacion-trabajo-final</p> <p>http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-</p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 2 INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
CURSO 2016-2017		

Aspectos a evaluar	Enlace
	universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/normativa-ucv-trabajo-final
Movilidad de los estudiantes (organización de la movilidad por títulos, centros, programas de intercambio,...)	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/movilidad-titulacion http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/normativa http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/erasmus_estudios http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/erasmus_practicas http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/sicue http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/mundus_estudios http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/mundus_practicas
Cumplimiento de los compromisos incluidos en la memoria de verificación con respecto a la obtención de las competencias del título (procedimiento establecido en la titulación para valorar el progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes)	El progreso en los resultados de aprendizaje de los estudiantes se valora a través de los sistemas de evaluación que cada profesor introduce en su asignatura, también se valora la adquisición de competencias de cada estudiante, ya que los resultados de aprendizaje están vinculados a las competencias que se trabajan en cada asignatura. La relación entre resultados de aprendizaje, competencias y sistemas de evaluación está disponible públicamente en cada guía docente: http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 2 INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
	CURSO 2016-2017	

Aspectos a evaluar	Enlace
	universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/guias-docentes

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
CURSO 2016-2017		

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 1.-Organización y desarrollo

Desde una perspectiva general, la gestión del título se está desarrollando conforme a lo establecido en la memoria. Es destacable la coordinación interna del título por los buenos resultados que se obtienen, aunque se realice de manera informal. Se recomienda documentar la coordinación e incorporarla, de manera reglada, a la gestión del Título. Respecto al número de alumnos matriculados, los datos de matrícula para los dos cursos en los que se ofrecen son 39 y 68. Estos números se alejan mucho del establecido en la memoria de la titulación (120 plazas ofertadas), aunque se percibe una tendencia creciente, tendencia que se mantiene en el presente curso académico según se informó en las entrevistas celebradas. Como el perfil de entrada de los estudiantes es muy diferente, se sugiere el estudio del diseño de complementos formativos, lo que facilitaría una mayor profundización en los temas de las diferentes materias. También es recomendable una mayor formación de los alumnos en el ámbito de la investigación. Aunque actualmente se cubren las plazas de prácticas con los convenios firmados con las diferentes organizaciones, sería recomendable incrementar el número de convenios, sobre todo en coherencia con el incremento progresivo del número de alumnos matriculados.

TIPO DE INFORME: Informe de renovación de la acreditación AVAP

FECHA DEL INFORME: 18 de octubre de 2017

ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE:	FECHAS DE APLICACIÓN:	ENLACE WEB:
Mejorar la formación del alumno a partir de seminarios y documentación con los aspectos básicos en el ámbito del Counselling, videos y tutorías grupales, con el fin de homogeneizar el perfil de ingreso del estudiante. Acciones:			
– Impartir seminarios formativos, tanto de formación “básica” en el ámbito del counselling como de formación “específica” en investigación.	PROFESORES, COORDINADOR DE TFM Y DIRECTORA DE MÁSTER	Curso 2017-18	
– Elaborar y publicar en la plataforma videos explicativos tanto de formación “básica” en el ámbito del counselling como de	PROFESORES, COORDINADOR DE TFM Y	Curso 2017-18	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
	CURSO 2016-2017	

formación “específica” en investigación.	DIRECTORA DE MÁSTER		
– "Intensificar las tutorías grupales tanto de formación “básica” en el ámbito del counselling como de formación “específica” en investigación."	PROFESORES, COORDINADOR DE TFM Y DIRECTORA DE MÁSTER	Curso 2017-18	

	CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
CURSO 2016-2017		

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 2.-Información y transparencia

Es destacable la clara y lógica organización de la página web de los títulos, en la que se incluye la mayoría de la información necesaria a conocer por parte de los estudiantes antes de la matriculación en los masters. A pesar de esto, no se han atendido muchas de las recomendaciones que aparecían en el informe de seguimiento de AVAP. Es necesario completar dicha información con una serie de aspectos relevantes como son: # Breve currículum de cada uno de los profesores participantes. # Los horarios de tutoría y del resto de actividades docentes. # El orden de la estructura de las guías docentes, en las que es pertinente incorporar con mayor detalle los criterios de evaluación de cada una de las actividades propuestas, siendo especialmente relevante para las guías de las Prácticas Externas y del TFM. Sería también importante completar la bibliografía en las citadas guías incorporando revistas de carácter científico en la línea de reforzar la formación investigadora de los estudiantes.

TIPO DE INFORME: Informe de renovación de la acreditación AVAP

FECHA DEL INFORME: 18 de octubre de 2017

ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE:	FECHAS DE APLICACIÓN:	ENLACE WEB:
<ul style="list-style-type: none"> – Publicar en la web un breve currículum de cada uno de los profesores participantes. 	DEPARTAMENTO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS	Julio 2018	https://www.ucv.es/oferta-academica/posgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/por-asignatura
<ul style="list-style-type: none"> – Publicar en la web los horarios de tutoría y actividades docentes (esto último aparecerá detallado tanto en la web como en las guías docentes, también de acceso 	DIRECTORA Y PERSONAL DE APOYO	Octubre 2018	https://www.ucv.es/oferta-academica/posgrados/psicologia/master-

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
CURSO 2016-2017		

público a través de la web).			universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/guias-docentes
<ul style="list-style-type: none"> – Reelaborar las guías docentes incluyendo detalladamente los criterios de evaluación, actividades formativas y bibliografía actualizada. 	DIRECTORA Y PERSONAL DE APOYO	Octubre 2018	https://www.ucv.es/oferta-academica/posgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/guias-docentes

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 3.-Sistema de garantía interno de calidad (SGIC)

El sistema está claramente diseñado, definido y en cierta medida desarrollado. En el informe de seguimiento ya se señalaba que "El SGIC no está completamente implementado y, por tanto, no se garantiza la mejora continua del título a partir de datos objetivos". Aunque se percibe el trabajo realizado hasta el momento por lograr incrementar el número de participantes de los diferentes colectivos en la cumplimentación de las encuestas de evaluación, se considera necesario seguir reforzando esta línea hasta lograr una muestra representativa de cada uno de los colectivos. En cuanto a los informes de evaluación, es necesario modificar las representaciones gráficas de los resultados ajustándolos a las escalas de valoración utilizadas (por ejemplo, los gráficos correspondientes a la evaluación docente reflejan una escala de valoración de 0 a 6 cuando en realidad es de 1 a 6; lo mismo ocurre en el caso de la evaluación de los tutores de prácticas externas). También sería aconsejable unificar el rango de las escalas de valoración utilizadas en las diferentes encuestas. Es muy importante que el análisis de los resultados obtenidos en estas encuestas aparezca reflejado en los informes de seguimiento de la titulación, en los que también se deben recoger las acciones de mejora puestas en marcha en relación a los aspectos cuyas puntuaciones son más bajas. Del documento "Listado de evidencias e indicadores" no funcionan los enlaces a los documentos de los apartados 3.1 (todos), 3.2 y 3.3 (informes de verificación), aunque esta información se puede encontrar en la página web de la titulación

TIPO DE INFORME: Informe de renovación de la acreditación AVAP

FECHA DEL INFORME: 18 de octubre de 2017

	CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
CURSO 2016-2017		

ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE:	FECHAS DE APLICACIÓN:	ENLACE WEB:
Se está trabajando en el aumento de la participación en las diferentes encuestas de satisfacción de los distintos agentes implicados en el título con intención de tener resultados que sean representativos y que permitan plantear las mejoras oportunas. Acciones:			
– Revisión de la redacción de los ítems de las encuestas y ajuste del número de ítems para hacer las encuestas más ágiles	Oficina de Calidad y Decanos Facultades (como presidentes de las respectivas Comisiones de Calidad de cada centro).	Julio 2017	--
– Actualizar el diseño de la encuesta	Oficina de Calidad (visto bueno Vicerrectorado de Ordenación Académica)	Julio 2018	--
– Programar las encuestas en formato APP	Comité de Tecnologías de la información (TI). (Departamento de Nuevas Tecnologías).	Julio 2018	--
– Elaborar un manual de buenas prácticas para el profesor que permita dar pautas para la recogida de información de los estudiantes	Oficina de Calidad	Julio 2017	--
– Mantener al menos una reunión anual con los delegados generales de la Universidad, representantes de los estudiantes, para explicarles y animarles a participar en el proceso de recogida de información a través de las encuestas y escuchar sugerencias de mejora que quieran hacer sobre las mismas.	Oficina de Calidad y Vicerrectorado de Estudiantes	Noviembre 2017	--

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
CURSO 2016-2017		

<ul style="list-style-type: none"> – Mantener al menos una reunión on-line anual para concienciar a los profesores de la bonanza del sistema de recogida de información para mejorar la organización y la docencia en el título. 	Coordinador del Título y Coordinador de Calidad	Noviembre 2017	--
<ul style="list-style-type: none"> – Mantener al menos una reunión anual on-line con los estudiantes del título para explicarles la importancia de un sistema de calidad interno fuerte, que implica la participación mayoritaria de los grupos de interés del título. A través de un sistema de recogida de datos, análisis de los mismos y propuestas de mejora. 	Coordinador del Título y personal de apoyo	Noviembre 2017	--

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 4.-Personal académico

Existe una gran dedicación e implicación tanto de los responsables de la titulación como de los docentes por el óptimo desarrollo del título. Es recomendable seguir en la línea de incorporar un mayor número de profesores a tiempo completo. En la información facilitada se puede comprobar que existe una alta tasa de profesores a tiempo parcial, aunque la proporción se ha reducido del primer al segundo curso en el que se ofrecen datos. El refuerzo de la labor investigadora que la Universidad está realizando es destacable, aunque en los próximos años debe concretarse medidas de exención docente al profesorado que investiga, de manera que dicha actividad no resulte en un incremento inasumible de la carga de trabajo. Existe un programa de evaluación de calidad de la docencia (Docentia), pero la proporción de profesores de los títulos que han participado en los mismos ha sido muy escasa. Sería recomendable aumentar la proporción de profesores que participan en el mencionado plan. En el documento "Listado de evidencias e indicadores" no funcionan los enlaces referidos a los informes de verificación correspondientes a los apartados 4.1 y 4.4., aunque esta información se puede encontrar en la página web de la titulación.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
CURSO 2016-2017		

TIPO DE INFORME: Informe de renovación de la acreditación AVAP

FECHA DEL INFORME: 18 de octubre de 2017

ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE:	FECHAS DE APLICACIÓN:	ENLACE WEB:
<ul style="list-style-type: none"> – Informar al profesorado sobre las Jornadas de Investigación que se realizan anualmente en la Facultad de Psicología con el fin de que puedan participar junto con sus alumnos en la presentación de sus TFMs. 	Profesores/directores de TFM y Coordinador de TFM del Máster	Julio 2018	--
<p>El porcentaje de profesorado que se ha presentado es el resultante de la aplicación de los requisitos del modelo DOCENTIA-UCV cuyo diseño y criterios fueron aprobados por AVAP-ANECA, aun siendo así se va a trabajar para mejorar este porcentaje. Acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Animar al profesorado a la participación de forma voluntaria a la evaluación del modelo DOCENTIA-UCV 	Coordinador de calidad de la facultad y director del máster	Julio 2018	https://www.ucv.es/oferta-academica/posgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/evaluacion-resultados-encuestas

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
CURSO 2016-2017		

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 5.-Personal de apoyo, recursos materiales y servicios

Sería recomendable incrementar el número de convenios soporte para la realización de Prácticas Externas, sobre todo en coherencia con el incremento progresivo del número de alumnos matriculados.

TIPO DE INFORME: Informe de renovación de la acreditación AVAP

FECHA DEL INFORME: 18 de octubre de 2017

ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE:	FECHAS DE APLICACIÓN:	ENLACE WEB:
Incrementar los convenios, atendiendo a los requerimientos de los alumnos matriculados.	COORDINADORA DE PRÁCTICAS	Curso 2016-17	https://www.ucv.es/oferta-academica/posgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/informacion-practicas-externas

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
CURSO 2016-2017		

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 6.-Resultados de aprendizaje

Los resultados de aprendizaje responden a las tasas inicialmente previstas en la memoria de las titulaciones, siendo incluso más elevadas en algunos casos. Es necesario asegurar el cumplimiento de los criterios establecidos en el TFM y su evaluación. Desde una perspectiva general, es recomendable incrementar la formación de los estudiantes en el ámbito de la investigación lo que redundaría en una mejora de la calidad de los TFM

TIPO DE INFORME: Informe de renovación de la acreditación AVAP

FECHA DEL INFORME: 18 de octubre de 2017

ACCIONES PROPUESTAS: Aspectos de mejora de carácter voluntario	RESPONSABLE:	FECHAS DE APLICACIÓN:	ENLACE WEB:
Por una parte se van a modificar las Guías Docentes (incluida TFM) donde se va a clarificar el sistema de evaluación del TFM y además, desde la Coordinación de TFGs y TFMs de la Facultad de Psicología, se van a elaborar diversos documentos (rúbricas) que permitan uniformizar la evaluación de estos trabajos:			
<ul style="list-style-type: none"> - Crear rúbricas que unifiquen los criterios de evaluación de TFM. 	Coordinador de TFG y TFM de la Facultad de Psicología.	Julio 2018	--

 <p data-bbox="376 172 524 268">Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p data-bbox="1012 140 1173 164">CRITERIO 3</p> <p data-bbox="631 181 1554 209">RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN</p> <p data-bbox="1030 228 1155 252">EXTERNA</p>	<p data-bbox="1644 196 2029 252">MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING</p>
	<p data-bbox="990 336 1196 360">CURSO 2016-2017</p>	

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 7.-Indicadores de satisfacción y rendimiento

El número de estudiantes matriculados ha sido relativamente bajo, aunque el segundo año hay un incremento y como se indicó en las entrevistas, este curso académico también ha aumentado, aunque sigue distando del establecido en la memoria de la titulación. Las tasas de abandono (15.38% para el curso 2014-2015) y la tasa de graduación (61.54 para ese mismo curso) no coinciden con las previstas en la memoria de verificación (8 y 87 %, respectivamente). En cuanto al resto de indicadores, en general son muy altos, pero no son representativos debido al pequeño tamaño de las muestras.

TIPO DE INFORME: Informe de renovación de la acreditación AVAP

FECHA DEL INFORME: 18 de octubre de 2017

ACCIONES PROPUESTAS:

Respecto al bajo porcentaje de participación de los diferentes grupos de interés en las encuestas, se está trabajando en un plan de mejoras para incrementar la tasa de participación de los distintos grupos de interés tal como se expone en el criterio 3 del presente informe.

RESPONSABLE: Oficina de Calidad y Dirección del Máster

FECHAS DE APLICACIÓN: curso 17-18

ENLACE WEB:--

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p align="center">CRITERIO 4 VALORACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SGIC</p>	<p align="center">MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUSELLING</p>
	<p align="center">CURSO 2016-2017</p>	

• **INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC CURSO 2016-2017**

• **PLAN DE MEJORAS SGIC CURSO 2016-2017**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
1 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 27 / 10 / 2016

1. Introducción

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del Sistema de Garantía Interno de calidad (SGIC), a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. En el documento se recogen los resultados de los tres últimos cursos académicos y para cada resultado o indicador se establece un valor mínimo esperado, en el caso de que el indicador o resultado no cumpla con el valor mínimo esperado se abre un aspecto de mejora.

Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad de la Facultad y quedan recogidos en este documento y en el Plan de Mejoras de la Facultad siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/documentacion-sgic>

El Máster Universitario en Relación de Ayuda y Counselling, tras obtener la resolución sobre su verificación por parte del Consejo de Universidades el 12 de diciembre de 2013, se implantó en el curso 2014-2015. En el curso 2016-2017 se ha contado con un total de 54 alumnos matriculados sobre un total de 60 plazas ofertadas de nuevo ingreso.

Los distintos procedimientos del SGIC de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación, a la cual está adscrito el grado, han servido para implantar, gestionar y analizar el proyecto de la titulación según las características especificadas en la Memoria aprobada:

https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/memorias-verifica_modifica

En la implantación de la titulación se dan cuatro fases principales lideradas por la dirección del máster:

- **Planificación:** Con anterioridad al inicio del curso se lleva a cabo tareas de organización y programación del curso. Entre estas tareas las principales son:
 - Actualización de la información de la página web del máster (<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/descripcion>) para que los futuros alumnos puedan conocer los medios para acceder y matricularse, y también sus características principales referentes al plan de estudios y desarrollo a lo largo del curso.
 - Asignación de responsabilidades y docencia por asignaturas a los profesores dependiendo del perfil requerido. Se incluyen labores de coordinación docente para determinar la secuenciación de los contenidos, evitar duplicidades y elaborar las correspondientes guías docentes.
 - Comprobación de la disponibilidad de los recursos materiales que van a ser necesarios a lo largo del curso.
- **Impartición de la titulación:** Desarrollo de la enseñanza y realización de pruebas de evaluación durante el curso.
- **Análisis de los resultados:** Tras la finalización del curso, se comprueban y analizan los resultados e indicadores obtenidos, al igual que se comprueban y recopilan las principales evidencias generadas. En el presente documento, que hace referencia a la implantación del SGIC, se indican y valoran los principales resultados obtenidos.
- **Propuesta de acciones de mejora:** Del análisis de los resultados obtenidos durante el desarrollo del curso puede derivar la necesidad de formular propuestas de mejora para subsanar posibles carencias detectadas. Estas mejoras se incorporan en el plan de mejoras que se define para cada curso en la Facultad de Psicología, Magisterio y

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
2 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 27 / 10 / 2016

Ciencias de la Educación. Las medidas propuestas se tienen en cuenta en la fase de planificación en el curso o cursos siguientes dependiendo de que su realización se haya programado para llevarse a cabo en uno o varios cursos. Asimismo, el análisis de la implantación, del funcionamiento y de los resultados obtenidos en el título puede servir como criterio para proponer modificaciones en la Memoria de la titulación.

Organización del SGIC en la Facultad y en la titulación

La responsabilidad del SGIC recae sobre el Coordinador de Calidad y la Comisión de Calidad.

La Comisión de Calidad es el órgano responsable de la Facultad que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC.

El representante de la titulación en la Comisión de Calidad es el Coordinador de Postgrado Dña. Isabel Iborra Marmolejo.

La Comisión de Calidad se ha reunido durante el curso 2016-2017 en tres ocasiones.

Miembros de la Comisión de Calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA, MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN			
FECHA DE APROBACIÓN:		13/10/2016	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dra. Dña. Beatriz de Ancos Morales	PDI	Decana	Presidenta
Dra. Dña. M ^a José Beneyto Arrojo	PDI	Decana adjunta de Psicología	Vicepresidenta
Dra. Dña. Lucía Alonso Larza	PDI	Secretaria Magisterio y Ciencias de la Educación	Coordinadora de Calidad
Dra. Dña. Adoración Reyes Moliner	PDI	Secretaria de Psicología	Coordinadora de Calidad
Dra. Dña. M ^a Paz Marín García	PDI	Vicedecana	Representante del Grado EI
Dr. D. Juan Antonio Giménez Beut	PDI	Vicedecano	Representante del Grado EP
Dr. D. Luis Díe Olmos	PDI	Vicedecano	Representante del Grado ES
Dr. D. Javier Chust Torrent	PDI	Vicedecano	Representante del Grado PE
Dra. Dña. M ^a Sandra Pérez Rodríguez	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Psicología
Dra. Dña. María Inmaculada Aragonés Barberá	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Terapia Ocupacional
Dr. D. José Francisco Cervera Mérida	PDI	Vicedecano	Representante del Grado en Logopedia
Dr. D. Juan Gomis Coloma	PDI	Coordinador	Representante del Postgrado Magisterio y Ciencias de la Educación
Dra. Dña. Isabel Iborra Marmolejo	PDI	Coordinadora	Representante del Postgrado Psicología
Dra. Dña. Lucía Yuste Díaz	PDI	Coordinadora	Coordinadora de RICOST
Dra. Dña. Gloria Bernabé Valero	PDI	Coordinadora prácticas	Representante del PDI
Dr. D. Juan Antonio Giménez Beut	PDI	Vicedecano	Representante del PDI
Dña. Sara Capuz Lladó	PAS	Responsable Servicio	Representante del PAS
Dña. Laura Sanchiz Sarrión	PAS	Secretaria Decanato de Psicología	Representante del PAS
Dña. Karen López Barcía	Alumna	Delegada	Representante de los alumnos Magisterio y Ciencias de la Educación
Dña. Lucía López Monfort	Alumna	Delegada	Representante de los alumnos Psicología
Dña. M ^a del Rocío Pérez Tornero	PAS	Técnico de Calidad	Representante de la OCA

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
3 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 27 / 10 / 2016

Enlace al Manual de Calidad y de Procesos

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación a través de siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/documentacion-sgic>

En donde se encuentran disponibles los siguientes documentos:

- Reconocimiento AUDIT
- Comisión de Calidad
- Política y Objetivos de Calidad
- Manual de SGIC (10 capítulos)
- Manual de procesos (15 capítulos)
- Informes de implantación del SGIC
- Planes de mejora

La Política de Calidad de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación ha sido revisada por la Comisión de Calidad en fecha 20-09-2016. Tras la revisión se ha considerado que no es necesario realizar cambios en la misma.

Dicho documento puede consultarse en el Anexo 4.1. Política y Objetivos generales de Calidad en el siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/documentacion-sgic>

Mejoras alcanzadas curso anterior

Durante el curso 2016-17 se ha conseguido alcanzar los siguientes aspectos de mejora planteados en el curso 2015-16:

Incrementar las acciones para favorecer la participación en las encuestas de: se están recibiendo datos quincenales de la participación en las mismas para reiterar a los alumnos la importancia de su participación, desde la titulación se publica en la plataforma del alumno el enlace a las encuestas para facilitarles el acceso a las mismas, se hacen recordatorios por mail y plataforma para concienciar y sensibilizar sobre la importancia de la participación.

2. Resultados e indicadores

Indicadores AVAP

Los indicadores se publican en la página web de la titulación, tal y como se observa a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/indicadores>

Indicador	Resultado	14-15	15-16	16-17
Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥80%	≥80%	≥80%
	Resultado obtenido	82,04%	87,14%	90,19%
Tasa de éxito	Resultado esperado	≥80%	≥80%	≥80%
	Resultado obtenido	100,00%	99,84%	99,82%
Tasa de abandono	Resultado esperado	≤7,8%	≤7,8%	≤7,8%
	Resultado obtenido	15,38%	5,88%	-

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
4 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 27 / 10 / 2016

Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥90%	≥90%	≥90%
	Resultado obtenido	101,27%	98,68%	96,15%
Tasa de graduación	Resultado esperado	≥80%	≥80%	≥80%
	Resultado obtenido	61,54%	79,10%	-
Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥50%	≥50%	≥50%
	Resultado obtenido	36,67%	65,83%	48,33%
Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥50%	≥50%	≥50%
	Resultado obtenido	32,50%	56,67%	45%
Tasa de PDI Doctor	Resultado esperado	≥50%	≥50%	≥50%
	Resultado obtenido	75,86%	76,67%	100%
Tasa de PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥50%	≥50%	≥50%
	Resultado obtenido	41,38%	36,67%	70,59%

Prácticas

La información respecto al proceso de prácticas del Máster Universitario en Relación de Ayuda y Counselling se encuentra disponible y al alcance de toda la Comunidad Universitaria en la web, a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/informacion-practicas-externas>

Así como la información respecto al procedimiento de Gestión de las Prácticas externas de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación (capítulo 5 del manual de procesos), la cual está disponible en el siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/documentacion-sgic>

Destacar la importante labor de la Comisión de Prácticas de la Facultad, órgano responsable de la gestión que agrupa a todas las titulaciones, en cuyo Plan de Estudios se imparte la asignatura del Prácticum. Se realiza un diseño común de modelo de prácticas que respeta el perfil formativo de cada titulación. Establece el contacto y la comunicación entre la Universidad y las instituciones y centros educativos que reciben alumnos y que en el curso 16-17 ha gestionado un total de 56 plazas asignadas para que los alumnos de Máster Universitario en Relación de Ayuda y Counselling pudieran realizar sus prácticas en 28 centros.

La Comisión trabaja intensamente para acompañar al alumnado en el proceso de prácticas, facilitándole toda la información necesaria a través de su intranet, del calendario que recoge todo el proceso del Prácticum, o la organización de cada uno de los modelos de prácticas: (seminarios y clases de preparación del alumnado, búsqueda y selección de plazas, asignación de plazas y tutores), así como de solucionar cualquier incidencia que pudiera ocasionarse en cualquier punto del proceso.

Concretamente, durante el curso 16-17 el alumnado de la titulación ha contado con la ayuda durante todo su proceso de formación de 11 tutores de centro (externos), 1 tutor interno de la Universidad Católica de Valencia (UCV) y 1 coordinador de prácticas (comisión de prácticas UCV).

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
5 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 27 / 10 / 2016

Otros

Formación del PDI /PAS

Indicador	Resultado	14-15	15-16	16-17
Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	86,67%	53,85%	58,82%
Nº actividades formativas realizadas por PDI		-	-	23
Nº profesores que ha participado		-	-	10
Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	59,88%		
Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥ 37%	≥ 37%	≥ 37%
	Resultado obtenido	31,82%	43,47%	41,18%
Nº profesores vinculados a grupos de investigación		-	-	-

Docencia

DOCENTIA-UCV es el modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir". En la web de la Universidad se publica toda la información referente al programa DOCENTIA (convocatorias, informes e implantación,...). Se puede acceder a dicha información a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/quienes-somos/calidad/profesores/docentia>

El programa DOCENTIA se encuentra en fase experimental. A continuación, se incluyen los resultados correspondientes a la última convocatoria de DOCENTIA del PDI del Máster Universitario en Relación de Ayuda y Counselling:

6ª CONVOCATORIA				
CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SUFICIENTE	DESFAVORABLE
1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA	0 (0,00%)	2 (100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	0 (0,00%)	2 (100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
3 RESULTADOS	0 (0,00%)	1 (50,00%)	1 (50,00%)	0 (0,00%)
4 MEJORA E INNOVACIÓN	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	2 (100,00%)
CALIFICACIÓN GLOBAL	0 (0,00%)	1 (50,00%)	1 (50,00%)	0 (0,00%)

Inserción laboral

Los informes de Inserción Laboral se encuentran disponibles en la web, a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/estudios-de-insercion-laboral>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
6 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 27 / 10 / 2016

	Resultado	Egresados 14-15	Egresados 15-16	Egresados 16-17
Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	61%	-	-
Relación alta del actual empleo con la titulación cursada	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%
	Resultado obtenido	82%	-	-

Análisis y comentarios

Los resultados de las Tasas de rendimiento, éxito y eficiencia de los graduados se encuentran en la línea de cursos anteriores.

Debido al descenso de las tasas de matriculación y oferta y demanda, desde la titulación se incrementarán las acciones de difusión del Máster, para tratar de incrementar dichas cifras y será objeto de especial seguimiento el curso próximo para ver si se trata de una cuestión puntual o una tendencia a tratar de subsanar.

Cabe destacar los buenos resultados de las cifras obtenidas en las Tasas de pdi doctor y a tiempo completo.

3. Satisfacción de los grupos de interés y participación en las encuestas

Los informes referentes a las encuestas se publican en la página web de la titulación del Máster Universitario en Relación de Ayuda y Counselling y se puede acceder a los mismos a través de los siguientes enlaces:

-Evaluación de la Actividad Docente:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/evaluacion-resultados-encuestas>

-Encuestas de Satisfacción:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/encuestas-de-satisfaccion>

Estudiantes#

Encuesta de evaluación de la actividad docente	Resultado	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente (ítem 2 en el curso 14/15 e ítem 4 en el curso 15/16)	Resultado esperado	≥ 6	≥ 6	≥ 6
	Resultado obtenido	6,25	8,43	7,94
Índice de satisfacción con la actividad docente (ítem 20 hasta el curso 14/15 se convierte en el ítem 14 en el curso 15-16)	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	7,08	8,38	7,90

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
7 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 27 / 10 / 2016

#Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

Egresados#

Encuesta de satisfacción egresados	Resultado	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción con la titulación cursada (ítem 29 en el curso 15-16; ítem 17 en el curso 16-17)	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	7,50	7,08	7,23

#Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

PDI#

Encuesta de satisfacción del PDI	Resultado	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del profesorado (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	9	8,70	9,10
Satisfacción del PDI con la formación recibida (ítem 14)	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	9,20	9,35	9,03

#Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

PAS#

Encuesta de satisfacción del PAS	Resultado	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del PAS (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	≥ 6	≥ 6	≥ 6
	Resultado obtenido	7,85	7,83	6,9
Satisfacción del PAS con la formación recibida (ítem 7)	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	9,33	9,05	6,8

#Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

Prácticas#

Encuestas de satisfacción prácticas	Resultado	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del alumno con las prácticas (ítem 12)	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	7,50	8,40	-
Índice de satisfacción del tutor de prácticas (ítem 11)	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	8,53	8,43	8,27

#Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

Porcentajes de Participación

Indicador	14-15	15-16	16-17
-----------	-------	-------	-------

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
8 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 27 / 10 / 2016

Encuesta de evaluación de la actividad docente	41,03%	2,02%	24,08%
Encuesta egresados	3,85%	41,38%	10,91%
Encuesta PDI de la titulación	26,67%	69,23%	82,35%
Encuesta PDI con la formación recibida	18,58%	3,87%	x
Encuesta PAS con la formación recibida	33,00%	-	x
Encuesta PAS	62,33%	54,09%	22%
Encuesta alumnos prácticas	20,51%	17,50%	x
Encuesta tutores prácticas	50,00%	30,16%	100%

Análisis y comentarios

A la vista de los resultados obtenidos tras los tres primeros años de implantación del Máster Universitario en Relación de Ayuda y Counselling en el curso 2016-17 respecto a la satisfacción de los principales grupos de interés que participan en el título: estudiantes con la actividad docente, el PDI de la titulación y los tutores que intervienen en el proceso de prácticas, se observa que los resultados son satisfactorios, obteniendo en el presente curso valores superiores en comparación con los obtenidos en el curso anterior.

Respecto a la tasa de respuesta de las mismas, a pesar de las acciones planteadas para conseguir incrementar la participación, se constata la necesidad de continuar con un seguimiento especial para tratar de incrementar aquellas en las que la participación no ha sido la deseada, como es el caso de la encuesta a egresados, a alumnos con el proceso de prácticas y a PAS, para mejorar los datos de participación. No obstante, cabe recordar que la participación es voluntaria y online.

Por consiguiente, continuaremos realizando las siguientes acciones para garantizar un incremento en la tasa de respuesta, pues somos conscientes que dicha información resulta especialmente valiosa para poder garantizar que el máster responda a las necesidades de los alumnos y que mantenga los niveles necesarios de calidad. Las acciones planteadas son:

- Recordatorios mediante mail en que se conciencie y sensibilice para promover la participación.
- Disponibilidad de la encuesta docente en varios formatos: Intranet del alumno y en su plataforma de formación UCVnet. Además en los próximos cursos se estudia la posibilidad de disponer de las encuestas en la aplicación para móviles MiUCV.

4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	≤ 10 días				

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
9 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 27 / 10 / 2016

	Resultado obtenido	-	3,86	1,74	4,40	6,50	11,87
Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Análisis y comentarios

La Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir", cuenta con un Sistema de recogida online de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, conocido como el buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. La gestión de dicho buzón, se realiza de manera conjunta para toda la Facultad por lo que el análisis hace referencia a todas las titulaciones oficiales de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación en su conjunto.

A continuación se muestra el enlace a dicho buzón on-line:

<http://www.ucv.es/buzon-de-quejas-y-sugerencias>

No obstante también se pueden realizar las quejas, sugerencias y felicitaciones en formato papel a través de instancias, así como mediante correos electrónicos y personalmente.

A la vista de los resultados obtenidos se observa que para el número tan alto de alumnos matriculados en la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación, el número de quejas y sugerencias recibidas es bajo. Por otro lado, se denota que, a pesar del incremento en el tiempo de respuesta al alumnado con respecto a cursos anteriores, el promedio de respuesta es muy positivo (el 50% de las quejas y sugerencias se solucionan en menos de 10 días), por lo que se puede afirmar que al alumnado se le atiende con gran agilidad sin olvidar que se atienden y da respuesta al 100% de las quejas y sugerencias presentadas por el alumnado en el buzón.

5. Plan de Mejoras

Acción de Mejora 1

Mejorar la formación del alumno a partir de seminarios y documentación con los aspectos básicos en el ámbito del Counselling, videos y tutorías grupales, con el fin de homogeneizar el perfil de ingreso del estudiante.

Tareas a desarrollar

Impartir seminarios formativos, tanto de formación "básica" en el ámbito del counselling como de formación "específica" en investigación.

Elaborar y publicar en la plataforma videos explicativos tanto de formación "básica" en el

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
10 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 27 / 10 / 2016

ámbito del counselling como de formación “específica” en investigación.

Intensificar las tutorías grupales tanto de formación “básica” en el ámbito del counselling como de formación “específica” en investigación.

Responsable de la Tarea

PROFESORES, COORDINADOR DE TFM Y DIRECTORA DE MÁSTER

Temporalización

Curso 2017-18

Recursos necesarios

Seminarios, vídeos, tutorías

Indicador asociado

Tasas de graduación

Responsable seguimiento

DIRECTORA DE MÁSTER

Beneficios esperados

Mejorar la formación del alumnado que cursa el Máster

Resultados esperados

Homogeneizar el perfil de ingreso del estudiante

Acción de Mejora 2

Incentivar la participación en la cumplimentación de las encuestas de los diferentes grupos de interés

Tareas a desarrollar

1º Revisión de la redacción de los ítems de las encuestas y ajuste del número de ítems para hacer las encuestas más ágiles

2º Actualizar el diseño de la encuesta

3º Programar las encuestas en formato APP

4º Mantener al menos una reunión anual con los delegados generales de la Universidad, representantes de los estudiantes, para explicarles y animarles a participar en el proceso de recogida de información a través de las encuestas y escuchar sugerencias de mejora que quieran hacer sobre las mismas.

5º Mantener al menos una reunión anual on-line con los estudiantes del título para explicarles la importancia de un sistema de calidad interno fuerte, que implica la participación mayoritaria de los grupos de interés del título. A través de un sistema de recogida de datos, análisis de los mismos y propuestas de mejora.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
11 de 12	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 27 / 10 / 2016

Responsable de la Tarea

- 1º Oficina de Calidad y Decanos Facultades (como presidentes de las respectivas Comisiones de Calidad de cada centro).
- 2º Oficina de Calidad (visto bueno Vicerrectorado de Ordenación Académica)
- 3º Comité de Tecnologías de la información (TI). (Departamento de Nuevas Tecnologías).
Elaborar un manual de buenas prácticas para el profesor que permita dar pautas para la recogida de información de los estudiantes
- 4º Oficina de Calidad y Vicerrectorado de Estudiantes
- 5º Coordinador del Título y personal de apoyo

Temporalización

- 1º Julio 2017
- 2º Julio 2018
- 3º Julio 2017
- 4º Noviembre 2017
- 5º Noviembre 2017

Recursos necesarios

Aula y ordenadores o móviles.

Indicador asociado

Porcentaje de participación en las encuestas
Globalmente estoy satisfecho con el profesor de esta asignatura y con los valores que ha transmitido a través de la enseñanza (ítem 14)
Índice de satisfacción del alumno con las prácticas (ítem 12)
Índice de satisfacción con la titulación cursada (ítem 17)

Responsable seguimiento

Directoras del Máster y Coordinadora de Postgrados.

Beneficios esperados

Conocer los resultados de satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Resultados esperados

Incremento de la participación en las encuestas.

Acción de Mejora 3

Incrementar el porcentaje de profesorado que participa en el programa DOCENTIA-UCV

Tareas a desarrollar

Animar al profesorado a la participación de forma voluntaria a la evaluación del modelo DOCENTIA-UCV



Responsable de la Tarea

Coordinador de calidad de la Facultad y director del máster

Temporalización

Julio 2018

Recursos necesarios

E-mails al profesorado

Indicador asociado

% de profesorado del Máster que participa en DOCENTIA

Responsable seguimiento

Directora del Máster

Beneficios esperados

Conocer la calificación de los profesores que imparten docencia en la titulación

Resultados esperados

Incremento de la participación del profesorado en DOCENTIA-UCV

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE PSICOLOGÍA, MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
1 de 3	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12 / 2017

Nº de mejora: 1
Acción de Mejora
Incrementar las acciones para favorecer el aumento de la participación del alumnado y profesorado en la cumplimentación de las encuestas tanto en las titulaciones de Grado como de los Postgrados impartidos en la Facultad.
Tareas a desarrollar
Reuniones con los Vicedecanos, Directores de Másteres, Delegados y tutores de primer curso para recordar la importancia de la participación del alumnado en la cumplimentación de las encuestas y motivar al alumnado en las clases para la cumplimentación de las mismas.
Recordatorios en la plataforma (UCV-net).
Elaboración de un cronograma específico para que los distintos grupos cumplimenten las encuestas de actividad docente en el aula de informática de la sede.
Responsable de la Tarea
Equipo decanal y Directores de Másteres
Temporalización
Noviembre 2017 - Julio 2018
Recursos necesarios
<i>Recursos humanos:</i> reuniones con los Vicedecanos, Directores de Másteres, Tutores, Delegados de las titulaciones y tutores de prácticas.
<i>Recursos informáticos:</i> aula de informática, correos electrónicos, enlace encuestas on-line, avisos en la plataforma (UCV-net).
Indicador asociado
Informes de satisfacción de los diferentes grupos de interés así como el porcentaje de participación en las mismas
Responsable seguimiento
Coordinador de Calidad.
Beneficios esperados
Incrementar el número de encuestas cumplimentadas en la Facultad
Resultados esperados
Conocer el índice de satisfacción de los diferentes grupos de interés que intervienen en los títulos de la Facultad.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE PSICOLOGÍA, MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
2 de 3	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12 / 2017

Nº de mejora: 2
Acción de Mejora
Incrementar la Tasa de matriculación en el Grado en Pedagogía
Tareas a desarrollar
Incrementar las acciones de difusión de la titulación, mediante: Charlas en colegios, charlas en centros de actuación de los Educadores Sociales y en centros deportivos, Jornadas de Puertas Abiertas UCV, Colegio Oficial de Pedagogos, Jornadas de Orientación y Jornadas de Pedagogía, Activación de la mención formador de formadores y charlas en empresas.
Responsable de la Tarea
Decana y Vicedecano de las titulaciones
Temporalización
Septiembre 2017 - Julio 2018
Recursos necesarios
<i>Recursos humanos:</i> Vicedecano, Decana, reuniones de los responsables con los centros para la organización y difusión de las distintas acciones propuestas.
<i>Recursos informáticos:</i> correos electrónicos, difusión en las redes sociales, folletos informativos de la titulación.
Indicador asociado
Tasa de Matriculación
Tasa de Oferta y Demanda
Responsable seguimiento
Coordinador de Calidad
Beneficios esperados
Incrementar el interés del alumnado por cursar los estudios del Grado en Pedagogía en la UCV
Resultados esperados
Aumentar el número de alumnos matriculados en la titulación

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE PSICOLOGÍA, MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
3 de 3	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12 / 2017

Nº de mejora: 3
Acción de Mejora
<p>Generar más medidas para conseguir obtener resultados del grado de satisfacción de los egresados de la titulación en las titulaciones de Grado y Postgrado de la Facultad que no disponen de resultados de la encuesta.</p>
Tareas a desarrollar
<p>Remisión de los enlaces de las encuestas a los egresados Remisión por parte del coordinador de encuestas UCV de la participación semanal de las encuestas en el periodo de cumplimentación de las mismas. Remisión de la participación a los vicedecanos de titulación para recordar al alumnado la importancia de su participación voluntaria en las mismas para conocer su nivel de satisfacción.</p>
Responsable de la Tarea
<p>Vicedecano de la titulación en los Grados y Director del Máster en los postgrados</p>
Temporalización
<p>Septiembre 2017 - Julio 2018</p>
Recursos necesarios
<p><i>Recursos humanos:</i> Coordinador de las encuestas UCV, reuniones del Vicedecano con el delegado de titulación. <i>Recursos informáticos:</i> correos electrónicos, enlace encuestas on-line.</p>
Indicador asociado
<p>Ítem 29 de la encuesta de satisfacción de egresados</p>
Responsable seguimiento
<p>Coordinador de Calidad</p>
Beneficios esperados
<p>Conocer el grado de satisfacción de los alumnos egresados con las titulaciones de Grado y Postgrado</p>
Resultados esperados
<p>Obtener participación en la encuesta de satisfacción de los egresados</p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 5 EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
CURSO 2016-2017		

INFORME INDICADORES MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING

INDICADOR	CURSO 15-16	CURSO 16-17
TASA DE RENDIMIENTO	87,14%	90,19%
TASA DE ABANDONO	5,88%	-
TASA DE EFICIENCIA	98,68%	96,15%
TASA DE GRADUACIÓN	79,10%	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	65,83%	48,33%
TASA DE MATRICULACIÓN	56,67%	45%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	76,67%	100,00%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	36,67%	70,59%

VALORACIONES:

- TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:

Este indicador se puede interpretar, curso a curso, como la foto fija en la que se muestra la dificultad/facilidad con la que los estudiantes superan las materias en las que se matriculan. Cuanto más alejados estén los valores del 100%, indican una mayor dificultad del plan de estudios. Las tasas de rendimiento de los cursos 2015-16 y 2016-17 se consideran positivas, alcanzando un valor en el curso **16-17** del **90,19%**. No se dispone de valores estimados de referencia ya que esta tasa no se ha especificado en la memoria de Verificación.

- TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:

Este indicador aporta información anual sobre la proporción de estudiantes que abandonan el título con respecto a los estudiantes inicialmente matriculados. En el momento de la realización del presente informe, no es posible ofrecer los resultados de la tasa de abandono en el curso 16-17, ya que tal y como indica la definición de la misma, hasta la finalización del curso 17-18 no se podrán obtener los resultados.

Tal y como muestran los resultados alcanzados en la tasa de abandono del curso 15-16, **5,88%**, (valor inferior a la estimación realizada en la Memoria Verifica, **7,8%**) se constata que las cifras del curso anterior atendían a una cuestión puntual y no a una tendencia a corregir.

- TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:

Este indicador, muestra, en media, el exceso de créditos que se le requiera a un estudiante para obtener un título en el que se matricula. Los valores de este indicador más alejados del 100%, muestran una mayor dificultad del plan de estudios. En el caso del título, los resultados obtenidos en las dos ediciones analizadas han sido, satisfactorios, superando ampliamente la estimación realizada en la memoria verifica (91,53%).

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 5 EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES	MÁSTER UNIV. EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
	CURSO 2016-2017	

- TASA DE GRADUACIÓN:

Este indicador aporta información anual sobre la proporción de estudiantes que consiguen finalizar en el tiempo previsto más un año un título con respecto a los estudiantes matriculados inicialmente. En el caso del Máster, el valor alcanzado en el curso 15-16 (**79,10%**) se encuentra por debajo de los valores establecidos en la memoria verifica (87,6%), motivo por el cual se prestará especial importancia en ediciones posteriores, para ver si atiende a una cuestión puntual o una tendencia a corregir, dado que el perfil del alumnado del Máster que compagina su formación con su vida laboral, hace que no finalicen sus estudios en tiempo previsto.

- TASA DE OFERTA-DEMANDA:

La definición de la Tasa de Oferta-Demanda descrita en el Protocolo de Seguimiento de Titulaciones Oficiales de AVAP, no se ajusta al sistema de acceso en la UCV-San Vicente Mártir, no obstante se presentan valores para dicha tasa, siendo los alumnos considerados para el cálculo de la demanda del M.U. en Relación de Ayuda y Counselling, aquellos alumnos que han mostrado un interés real por causar dicha titulación en la Universidad, habiendo realizado algún tipo de inscripción bien sea: reserva de plaza, lista de espera o matrícula aunque posteriormente se convierta en baja.

Una vez hecha estas aclaraciones, los resultados obtenidos de la tasa oferta-demanda en el curso 16-17, de 48,33%, se consideran necesarias efectuar mayores acciones de difusión pública del Máster.

- TASA DE MATRICULACIÓN:

Este indicador refleja la proporción de estudiantes que se matriculan en una titulación, en relación con las plazas ofertadas. En el curso 16-17, los resultados han sido inferiores a los deseados y a los obtenidos en la primera edición, alcanzando un 45%, motivo por el cual tal y como se ha descrito en la tasa anterior, se van a llevar a cabo más acciones de difusión del Máster.

- TASA DE PDI DOCTOR:

Este indicador refleja la proporción del PDI doctor, cuanto más se aproxime este dato al 100%, significa que imparten docencia un mayor número de doctores. El resultado de la tasa en el curso 16-17 asciende con respecto al valor del curso anterior, alcanzando un valor de 100,00%, considerándose un valor muy adecuado.

- TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:

Este indicador refleja la proporción de PDI con dedicación a tiempo completo, cuanto más se aproxime este dato al 100%, significa que un mayor número de profesores a tiempo completo participan en la docencia del título. Desde la dirección del máster, se ha trabajado para incrementar los valores de la primera edición, tal y como muestran los valores de la edición correspondiente al curso 16-17 donde el valor alcanza el **70,59%** del Máster.