

 <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

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

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