 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
1 de 11	CURSO 2015 / 2016	FECHA: 27 / 10 / 2016

1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del SGIC, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad de la Facultad y quedan recogidos en este documento (aprobado en 13-01-17) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en 09-01-17) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

<http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion-y-psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/41>

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. El representante de la titulación en la Comisión de Calidad es la Vicedecana de Postgrado Dña Raquel Ibañez Martínez.

La Comisión de Calidad se ha reunido durante el curso 2015-16 en 3 ocasiones.

Miembros de la Comisión de Calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		30/09/2014	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dr. D. Gabriel Martínez Rico	PDI	Decano	Presidente
Dra. Dña. María Catret Mascarell	PDI	Decana adjunta de Magisterio	Vicepresidenta
Dra. Dña. M ^a Dolores Grau Sevilla	PDI	Decana adjunta de Psicología	Vicepresidenta
Dra. Dña. Margarita Gutiérrez Moret	PDI	Secretaria Facultad	Coordinadora de Calidad
Dr. D. Vicente Gomar Escrivà	PDI	Vicedecano	Representante del Grado EI
Dr. D. Dionisio Félix Yañez Avendaño	PDI	Vicedecano	Representante del Grado EP
Dra. Dña. Joana Calero Plaza	PDI	Vicedecana	Representante del Grado ES
Dr. D. Roberto Sanz Ponce	PDI	Vicedecano	Representante del Grado PE
Dra. Dña. Beatriz Soucase Lozano	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Psicología
Dra. Dña. Margarita Cañadas Pérez	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Terapia Ocupacional
Dr. D. José Francisco Cervera Mérida	PDI	Vicedecano	Representante del Grado en Logopedia
Dra. Dña. Raquel Ibañez Martínez	PDI	Vicedecana	Representante del Postgrado
Dra. Dña. Lucía Yuste Díaz	PDI	Coordinadora	Coordinadora de RICOST
Dra. Dña. Beatriz Soucase Lozano	PDI	Vicedecana	Representante del PDI
Dña. Sara Capuz Lladró	PAS	Responsable Servicio	Representante del PAS
D. Jordi Pomar Beneyto	Alumno	Delegado	Representante de los alumnos
Dña. Rocío Pérez Tornero	PAS	Técnico de la OCVA	Representante de la OCVA

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
2 de 11	CURSO 2015 / 2016	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:

<http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion-y-psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/41>

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 20-10-2015. 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:

<http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion-y-psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/41>

Mejoras alcanzadas curso anterior

Durante el curso 2015-16 se ha conseguido alcanzar los siguientes aspectos de mejora planteados en el curso 2014-15:

- Se ha continuado con la Comisión de Acreditación de la Facultad para realizar el seguimiento de las titulaciones durante el proceso de la Renovación y llevar a cabo la coordinación de las reuniones de trabajo así como el cumplimiento de los plazos y la entrega de las evidencias requeridas de las 3 titulaciones de Grado y Postgrado de la Facultad que se presentan al Proceso de Renovación de la Acreditación en el curso 15-16, obteniendo el 100% la Renovación de la Acreditación.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
3 de 11	CURSO 2015 / 2016	FECHA: 27 / 10 / 2016

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: <http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion-y-psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/40>


Indicador	Resultado	14-15	15-16
Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥80%	≥80%
	Resultado obtenido	82,04%	87,14%
Tasa de éxito	Resultado esperado	≥80%	≥80%
	Resultado obtenido	100,00%	99,84%
Tasa de abandono	Resultado esperado	≤7,8%	≤7,8%
	Resultado obtenido	15,38%	-
Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥90%	≥90%
	Resultado obtenido	101,27%	98,68%
Tasa de graduación	Resultado esperado	≥80%	≥80%
	Resultado obtenido	61,54%	-
Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥50%	≥50%
	Resultado obtenido	36,67%	65,83%
Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥50%	≥50%
	Resultado obtenido	32,50%	56,67%
Tasa de PDI Doctor	Resultado esperado	≥50%	≥50%
	Resultado obtenido	75,86%	76,67%
Tasa de PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥50%	≥50%
	Resultado obtenido	41,38%	36,67%

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:

<http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion-y-psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/41>

Así como la información respecto al procedimiento de Gestión de las Prácticas externas de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación, la cual está disponible en el

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
4 de 11	CURSO 2015 / 2016	FECHA: 27 / 10 / 2016

siguiente enlace: <http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion-y-psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/41>

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 15-16 ha gestionado un total de **63** plazas asignadas para que los alumnos de Máster Universitario en Relación de Ayuda y Counselling pudieran realizar sus prácticas, y donde los alumnos tienen para elegir entre centros donde realizarlas.

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 15/16 el alumnado de la titulación ha contado con la ayuda durante todo su proceso de formación 63 tutores de centro y 2 supervisores UCV,

Otros

Formación del PDI /PAS

Indicador	Resultado	14-15	15-16
Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	86,67%	53,85%
Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	59,88%	-
Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥ 37%	≥ 37%
	Resultado obtenido	31,82%	43,47%

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
5 de 11	CURSO 2015 / 2016	FECHA: 27 / 10 / 2016

Docencia

El proceso de evaluación del Personal Académico de la UCV se conoce como DOCENTIA-UCV. La descripción de dicho modelo de evaluación está expuesto públicamente en la web Calidad/Profesores/Docencia-UCV (https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp), como documento Modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado universitario de la UCV.

El programa DOCENTIA, se encuentra en fase experimental, en el curso 13/14 se incluyeron datos por primera vez datos relativos al programa DOCENTIA del profesorado que imparte docencia en los Postgrados, se aportan los datos correspondientes a la 5ª Convocatoria, promedio de las puntuaciones por titulación entre todos los profesores que intervienen en el Máster a lo largo del periodo evaluado (cursos 2012-13, 2013-14 y 2014-15) y que han participado en la 5ª Convocatoria DOCENTIA-UCV.

CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SUFICIENTE	DESFAVORABLE
1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA	1 (16,67%)	5 (83,33%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	1 (16,67%)	5 (83,33%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
3 RESULTADOS	1 (16,67%)	4 (66,67%)	1 (16,67%)	0 (0,00%)
4 MEJORA E INNOVACIÓN	1 (16,67%)	4 (66,67%)	0 (0,00%)	1 (16,67%)
CALIFICACIÓN GLOBAL	3 (50,00%)	2 (33,33%)	1 (16,67%)	0 (0,00%)

Inserción laboral

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

<http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion-y-psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/60>

	Resultado	Egresados 14-15
Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral	Resultado esperado	≥ 50%
	Resultado obtenido	61%
Relación del actual empleo con la titulación cursada (poca, bastante o mucha)	Resultado esperado	≥ 60%
	Resultado obtenido	82%

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
6 de 11	CURSO 2015/2016	FECHA: 27 / 10 / 2016

Análisis y comentarios

Respecto a la tasa de abandono, cabe señalar que en el curso académico 2014-15 concretamente 3 alumnos de los 6 se han matriculado para poder cursar las asignaturas pendientes. De modo que la tasa de abandono real correspondería a 1 de 39. Obteniendo dos de ellos la titulación en la convocatoria anticipada de diciembre de 2015. Los tres restantes están matriculados en la convocatoria ordinaria. En cuanto al dato del curso 2015-16 aún no se encuentra disponible.

Referente a la tasa de graduación del curso 2014-15 indicar que, no se alcanza la tasa de graduación esperada, debido a que un porcentaje importante de los alumnos son compaginan su vida laboral con los estudios de esta titulación y en su mayoría posponen la realización del TFM y de las prácticas para convocatorias de siguientes ediciones del título.

En lo concerniente a la tasa de PDI a tiempo completo, hay que indicar que el máster es de carácter profesionalizante y que la institución de referencia en Counselling en España es el CEHS de Tres Cantos (Madrid). Esta institución comparte mediante convenio suscrito con la UCV la colaboración en la codirección e impartición de materias.

En lo que se refiere a la tasa del PDI doctor, hemos de indicar que en 2014-15 se han realizado propuestas de mejora para incrementarlo en próximo curso 2015-16. De hecho se ha incrementado el número de doctores en los profesores que imparten seminarios, lo que ha permitido el aumento de la tasa.

Respecto a la tasa de PDI doctor acreditado, señalar que ha experimentado un incremento, pues cada vez son más los profesores que están en grupos de investigación en los que realicen contribuciones científicas relevantes, esto ha fomentado que el profesorado realice cursos del servicio de Educa-Acción, así como formación interna que le permita innovar y por tanto, mejorar su calidad docente.

La Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir" cuenta con el Observatorio de Empleo, el cual analiza la situación y proyección profesional de los egresados de las distintas titulaciones y estudia las necesidades del mercado laboral con el fin de mejorar la inserción laboral de los titulados.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
7 de 11	CURSO 2015 / 2016	FECHA: 27 / 10 / 2016

En este sentido, cabe resaltar, que el perfil del alumnado de máster responde, por lo general, a profesionales que ya están trabajando y que de alguna manera desean mejorar su calidad en el ejercicio de su trabajo. Por eso, se entiende que el alumno que accede al máster no está motivado por acceder al mundo laboral, dado que ya está trabajando.

Se presentan los primeros resultados del Informe de Inserción Laboral de la primera promoción de egresados del Máster, por el Observatorio, en los cuales cabe resaltar la buena participación de los egresados del Máster, con un total de encuestados del **79%**, ya que del total de egresados que suman 24 alumnos, han sido 19 los alumnos que han contestado a la encuesta **voluntariamente**.

Se considera muy satisfactorio que el 89% de los egresados (17 personas) del Máster, está actualmente trabajando así como que el **100% de los egresados** consideran que **estudiar el Máster les ofrece más oportunidades laborales**, en esta línea el 61% de los alumnos encuestados considera que el Máster les ha permitido mejorar su situación laboral así como el alto grado de satisfacción de los egresados con el Máster ya que el **82%** de los egresados considera estar satisfechos con la formación recibida en el mismo y el **89%** de los egresados considera que los estudios del Máster Universitario en Relación de Ayuda y Counselling capacitan para el ejercicio de la profesión.

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

A continuación se detallan los enlaces donde figuran publicados los Informes de Satisfacción recogidos en la titulación del **Máster Universitario en Relación de Ayuda y Counselling**:

Evaluación de la Actividad Docente:

<http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion-y-psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/58>

Encuestas de Satisfacción:

<http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion-y-psicologia/master-universitario-en-relacion-de-ayuda-y-counselling/seccion/59>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
8 de 11	CURSO 2015/2016	FECHA: 27 / 10 / 2016

Estudiantes

Encuesta de evaluación de la actividad docente	Resultado	2014-15	2015-16
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
	Resultado obtenido	6,25	8,43
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
	Resultado obtenido	7,08	8,38

Egresados

Encuesta de satisfacción egresados	Resultado	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción con la titulación cursada (ítem 29 en el curso 15-16)	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	7,50	7,08

PDI

Encuesta de satisfacción del PDI	Resultado	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción del profesorado (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	9	8,70
Satisfacción del PDI con la formación recibida	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	9,20	9,35

PAS

Encuesta de satisfacción del PAS	Resultado	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción del PAS (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	≥ 6	≥ 6
	Resultado obtenido	7,85	7,83
Satisfacción del PAS con la formación recibida	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	9,33	9,05

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
9 de 11	CURSO 2015/2016	FECHA: 27/10/2016

Prácticas

Encuestas de satisfacción prácticas	Resultado	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción del alumno con las prácticas (ítem 18)	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	7,50	8,40
Índice de satisfacción del tutor de prácticas (ítem 15)	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	8,53	8,43

Porcentajes de Participación

Indicador	2014-15	2015-16
Encuesta de evaluación de la actividad docente	41,03%	2,02%
Encuesta egresados	3,85%	41,38%
Encuesta PDI de la titulación	26,67%	69,23%
Encuesta PDI con la formación recibida	18,58%	3,87%
Encuesta PAS con la formación recibida	33,00%	-
Encuesta PAS	62,33%	54,09%
Encuesta alumnos prácticas	20,51%	17,50%
Encuesta tutores prácticas	50,00%	30,16%

Análisis y comentarios

A la vista de los resultados obtenidos tras los dos primeros años de implantación del Máster Universitario en Relación de Ayuda y Counselling en el curso 2015-16 respecto a la satisfacción de los principales grupos de interés que participan en el título: estudiantes con la actividad docente y con el proceso de prácticas, 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 o en la misma línea de 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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
10 de 11	CURSO 2015/2016	FECHA: 27 / 10 / 2016

seguimiento especial para tratar de incrementar aquellas en las que la participación no ha sido la deseada como es el caso de la encuesta de la actividad docente y de la encuesta a PDI con la formación recibida para mejorar los datos de participación. No obstante, cabe recordar que la participación es voluntaria y online.

Por consiguiente, realizaremos 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:

- Envío por mail de la encuesta a profesores y alumnos, incorporando un mail en que se conciencie y sensibilice para promover la participación.
- Si la tasa de respuesta es inferior a la deseada, reforzarla realizando la encuesta telefónicamente.

Estas acciones son las que se han llevado a cabo para el incremento de la tasa de participación de la encuesta de egresados en el curso 2015-16.

4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

	Resultado	2014-15	2015-16
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	≤ 10 días	≤ 10 días
	Resultado obtenido	4,40	6,50
Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	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>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RELACIÓN DE AYUDA Y COUNSELLING
11 de 11	CURSO 2015 / 2016	FECHA: 27 / 10 / 2016

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 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, teniendo en cuenta el volumen de alumnado de la misma, 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.