

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 27/01/2015

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 el 27/01/2015) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 27/01/2015) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=137&g=2&f=1

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación a través del enlace. A su vez, algunos procedimientos del SGIC de la Facultad están referidos a los del Sistema Integrado de Calidad de la UCV y se puede acceder a través de los dos siguientes medios:

- de la dirección URL <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx> y con la clave de acceso: 7hqzu9je98qdYL18r3LS
- de los procedimientos del SGIC de la Facultad, en los que están enlazados los nombres de los procedimientos referenciados del Sistema Integrado (P-XX y PCA-XX recuadrados) y con la clave de acceso: 7hqzu9je98qdYL18r3LS

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 21-01-2014. Tras la revisión se han realizado los siguientes cambios en la misma:

- Establecer una política de calidad adecuada a los parámetros establecidos por el EEES teniendo como objetivos prioritarios la discapacidad, la inclusión social y la innovación educativa en las diferentes titulaciones dependientes de esta Facultad.

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

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=137&g=2&f=1

En los distintos apartados del presente documento en los que tras analizar los indicadores de la Titulación se haya considerado oportuno definir una acción de mejora, queda indicado a través de su identificación y puede ser consultada posteriormente en el documento Plan de Mejoras de la Facultad.

Por lo que respecta al proceso de Información Pública del SGIC, en los procedimientos desarrollados en este documento, se indican todos los enlaces web que contienen la información a la que se hace referencia y que, en la mayoría de los casos, es de acceso público a la comunidad universitaria.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 27/01/2015

Documento "PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD": Anexo 1 (cuando proceda).

Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14	
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	Resultado esperado	-	≥ 70%	≥ 70%	
		Resultado obtenido	-	100%	100%	

1.1. Análisis de resultados

Con fecha 9 de septiembre de 2013, se publica en el DOCV el Decreto 118/2013, mediante el cual se autoriza la reorganización de facultades en la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir y se modifica la Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte pasando a denominarse Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación.

Durante el curso académico 2013-2014 la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación, se planteó 4 objetivos:

1. Favorecer y Garantizar la Calidad de la Enseñanza.
2. Impulsar la Formación del Alumnado en la Atención a la Discapacidad y la Diversidad.
3. Impulsar Acciones de Mejora de la Comunicación.
4. Favorecer la Coordinación del Profesorado

En el curso 2013-2014 se han cumplido el 100% de los Objetivos de Calidad marcados por la Facultad, sin olvidarnos de los objetivos pendientes de seguimiento del curso 12-13 "Potenciar la movilidad del profesorado de la Facultad" siendo analizados y revisados por la Comisión de Calidad a los largo del curso académico, y el estudio de los abandonos fijado para el presente curso 13-14 y el próximo curso 14-15 tal y como se indicó en las fichas de seguimiento y cuyos resultados han sido satisfactorios

2. Responsables del SGIC

La responsabilidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad durante el curso 2013/2014 recae sobre el Coordinador de Calidad de la Facultad y la Comisión de Calidad de la Facultad.

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
		PCA-25-F-09 ED.02

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		ACTA 18/09/2012 (Anexo 2 (cuando proceda))	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Gabriel Martínez Rico	PDI	Decano	Presidente
María Catret Mascarell	PDI	Decana adjunta de Magisterio	Vicepresidenta
M ^a Dolores Grau Sevilla	PDI	Decana adjunta de Psicología	Vicepresidenta
Margarita Gutiérrez Moret	PDI	Secretaria Facultad	Coordinadora de Calidad
M ^a del Puig Andrés Sebastià	PDI	Vicedecana	Representante del Grado EI
Dionisio Félix Yañez Avendaño	PDI	Vicedecano	Representante del Grado EP
Joana Calero Plaza	PDI	Vicedecana	Representante del Grado ES
Roberto Sanz Ponce	PDI	Vicedecano	Representante del Grado PE
Beatriz Soucase Lozano	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Psicología
Margarita Cañadas Pérez	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Terapia Ocupacional
Jose Francisco Cervera Mérida	PDI	Vicedecano	Representante del Grado en Logopedia
Raquel Ibañez Martínez	PDI	Vicedecana	Representante del Postgrado
Lucía Yuste Díaz	PDI	Coordinadora	Coordinadora de RICOST
Beatriz Soucase Lozano	PDI	Vicedecana	Representante del PDI
Sara Capuz Lladró	PAS	Responsable Servicio	Representante del PAS
David Iván Lerma Parra	Alumno	Delegado	Representante de los alumnos
Rocío Pérez Tornero	PAS	Técnico de Calidad	Representante de la Oficina de Calidad

3. Mecanismos y procedimientos aplicados para la mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-06: GESTIÓN DE PROCESOS				
Formatos		P-06-F-01				
Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14	
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	-	-	≥ 80%	
		Resultado obtenido	-	-	97,56%	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	-	-	≥ 80%	
		Resultado obtenido	-	-	100%	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	-	-	≥ 80%	
		Resultado obtenido	-	-	100%	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	-	≥ 70 %	
		Resultado obtenido	-	-	117,14%	

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
		PCA-25-F-09 ED.02

Tasa de matriculación	Resultado esperado	-	-	≥ 70 %
	Resultado obtenido	-	-	117,14%

PROCEDIMIENTO AUDIT:	2. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS (Apartado 3.5. COORDINACIÓN DOCENTE)
-----------------------------	--

Enlace	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=137&q=2&f=1 (Ver proceso 2)
---------------	--

Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14
Garantía de Calidad de los Programas Formativos	Grado de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente* <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 2</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 7
		Resultado obtenido	-	-	8,07
		% participación	-	-	27,32%

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo, ..., 10- Muy de acuerdo)

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-08: SERVICIO DE ORIENTACIÓN
-----------------------------------	--

Formatos	PCA-08-F-01, PCA-08-F-02, PCA-08-F-03, PCA-08-F-07
-----------------	--

Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14
Orientación del estudiante	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	-
		Resultado obtenido	-	-	-

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS
-----------------------------------	--

Formatos	
-----------------	--

Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14
Orientación profesional	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	-
		Resultado obtenido	-	-	-

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-03: BIBLIOTECA PCA-09: GESTIÓN DEL PATRIMONIO P-05: COMPRAS
-----------------------------------	--

Formatos	PCA-03-F-01, PCA-03-F-10, PCA-03-F-03, P-05-F-05 Y PCA-09-F-04
-----------------	--

Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14
Gestión de los recursos materiales	Ratio gasto de Facultad/nº alumnos de Facultad	Resultado esperado	-	-	-
		Resultado obtenido	-	-	-

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
		PCA-25-F-09 ED.02

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN				
Formatos		P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04				
Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14	
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	-	-	≥50%	
		Resultado obtenido	-	-	60%	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	-	-	≥50%	
		Resultado obtenido	-	-	50%	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	-	-	≥50%	
		Resultado obtenido	-	-	57,14%	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	≥30%	
		Resultado obtenido	-	-	33,33%	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida* <i>Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10</i>	Resultado esperado	-	-	≥8	
		Resultado obtenido	-	-	8,83	
		% participación	-	-	28%	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	≥ 20%	
		Resultado obtenido	-	-	22,50%	
	Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida* <i>Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 8	
		Resultado obtenido	-	-	9	
		% participación	-	-	93%	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo, ..., 10- Muy de acuerdo)

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO.

PROCESO: DOCENTIA						
WEB		https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp				
INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2012/2013 WEB: https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp						
INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2012/2013 (cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14	
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados suficiente	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados notable	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados excelente	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 27/01/2015

RESULTADOS PROVISIONALES (si procede)
Anexo 4. Datos Participación en DOCENTIA del curso 2013/2014 (cuando proceda)
Anexo 5. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2013/2014 (cuando proceda)

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

Formato online (Enlace no activado. Se activa en periodo de encuesta). Anexo 8 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente.	-	-	≥ 8	
	<i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19</i>	-	-	8,17	
	% participación	-	-	27,32%	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10- Muy de acuerdo)

TASA DE RESPUESTA DE LOS ALUMNOS EN LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE					
Indicador		11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14
Nº REPUESTAS MÁXIMO	Resultado esperado	-	-	410	
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido	-	-	112	

3.1. Análisis de resultados

El Máster de Resolución de Conflictos en el Aula se implanta en el curso 13/14, es por ello que no se aportan datos de cursos anteriores. Al respecto de los resultados observados se concluye que:

Tanto la tasa de rendimiento como de éxito superan las planteadas para el primer año del Máster.

De igual manera la tasa de eficiencia y de graduación superan las expectativas, ya que sólo un alumno por motivos personales tuvo que darse de baja en el Máster.

De igual manera la tasa de oferta, demanda y matriculación superaron el 100% de lo esperado.

Los datos presentados en la tabla, referidos a las tasas de rendimiento, abandono y eficiencia se presentan como tasas provisionales calculadas internamente por la UCV aplicando la metodología del SIIU.

Respecto de la formación del profesorado, aunque los datos obtenidos no muestran una participación alta, 33,3% curso académico se implementaron dos talleres de formación en aplicaciones de videoconferencia y recursos tecnológicos por parte del máster e impartidos por la UCV on line y educa acción.

Los resultados del PAS que se presentan hacen referencia a la globalidad de la UCV ya que el PAS no está adscrito a ninguna Facultad.

La Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación docente en el curso 13-14, alcanza un valor del 27,32%, desde la Dirección del Máster a pesar de considerarlo un resultado positivo, por superar los valores previstos se plantea incrementar la participación del alumnado en la cumplimentación del enlace on-line, incluyendo en los aspectos de mejora la

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 27/01/2015

realización de una videoconferencia destinada a la evaluación del profesorado para el curso 14-15 desde el inicio del curso de la próxima edición.

El alumnado del Máster al igual que el resto de alumnos de la Facultad cuenta con los servicios de apoyo al estudiante que la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir", pone a su alcance, entre los que se encuentran los talleres de Orientación y Bolsa de Trabajo. Su funcionamiento queda descrito en los Procedimientos PCA-08 y PCA-06, respectivamente, en el curso académico 14-15 los alumnos están cursando el taller de búsqueda y gestión para la elaboración de trabajos académicos. En el presente curso 13-14, a pesar de la oferta a estos estudiantes, no ha habido participación en este tipo de programas, por lo que no se presentan datos de participación.

La tasa de PDI doctor, ha mejorado en lo propuesto en la memoria ANECA al igual que su correspondencia con el profesorado Doctor vinculado de tiempo completo.

4. Prácticas externas.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO				
Formatos	PCA-07-F-01, PCA-07-F-02, PCA-07-F-03, PCA-07-F-04 y PCA-07-F-05					
PROCEDIMIENTO FACULTAD: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS						
WEB	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=175&g=2&f=1					
INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp						
INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=175&g=2&a=1&f=1&intro=1						
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf						
Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14	
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.*	Resultado esperado	-	-	-	1
	<i>Encuesta de Satisfacción del estudiante con las prácticas, ítem 18</i>	Resultado obtenido	-	-	-	
		% participación	-	-	0%	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*	Resultado esperado	-	-	≥ 8	1
	<i>Encuesta de Satisfacción del tutor externo con las prácticas, ítem 15</i>	Resultado obtenido	-	-	8,75	
		% participación	-	-	25%	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10 - Muy de acuerdo)

4.1. Análisis de resultados

En el curso 13-14, no se han obtenido resultados acerca de la satisfacción del alumnado con las prácticas, por lo que se plantea como mejora para el curso 14/15 incrementar la participación del alumnado en la cumplimentación de las mismas a través de convocar una videoconferencia que permita crear el espacio para la gestión de las mismas y tener un mayor seguimiento.

Respecto a los resultados de satisfacción de los tutores de prácticas, se consideran los resultados muy positivos, superando los valores esperados.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 27/01/2015

5. Programas de movilidad.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES				
Formatos:	PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16					
INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=137&g=2&m=9&f=1						
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp						
Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción de alumnos participantes* <i>Encuesta final del estudiante OUT estudios, ítem 9.7</i> <i>Encuesta final del estudiante OUT prácticas, ítem 8.8</i>	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
% participación		-	-	-		
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción del alumno recibido* <i>Encuesta de opinión del programa de movilidad estudiantes IN, ítem 7.6</i>	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
		% participación	-	-	-	

* Escala de 1 a 10 (1- Pobre/Negativo, ..., 10- Excelente)

5.1. Análisis de resultados

Los resultados obtenidos muestran que la participación en los programas de movilidad por parte del alumnado que cursa el Máster de Resolución de Conflictos en el Aula ha sido nula. No obstante desde la Dirección del Máster, como acción de mejora para mejorar los resultados de participación en los programas de movilidad y entendiendo la Facultad que sería muy interesante para el alumnado el aprovechamiento de los programas con los que cuenta la Universidad, para el curso 14-15 se crea la figura del **Coordinador de Internacional** para el **Postgrado** de la Facultad para promover en el alumnado de Postgrado. De igual manera desde la Dirección del Máster se propone crear un espacio común de anuncios dentro de la plataforma en la asignatura de prácticas en la cual se informe y cuelguen las ofertas de movilidad ofertadas por la UCV para los alumnos.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 27/01/2015

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

La Universidad dispone de varios servicios relacionados con este proceso que pone a disposición de nuestros alumnos:

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO
ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp	
EMPLEABILIDAD: https://www.ucv.es/servicios_1_3_6_0.asp	
OBSERVATORIO DE EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp	

Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14	
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)*	Resultado esperado	-	-	≥ 8	
	<i>Encuesta de Satisfacción de los Egresados, ítem 28</i>	Resultado obtenido	-	-	8,75	
		% participación	-	-	19,51 %	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo, ..., 10- Muy de acuerdo)

Proceso Facultad	Indicador	09/10	11/12	13/14	Nº Mejora curso 13/14
Análisis y medición de resultados	<i>Porcentaje de titulados trabajando</i>	Resultado esperado	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	
	<i>Porcentaje de titulados que trabajan en áreas afines a sus estudios.</i>	Resultado esperado	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	

6.1. Análisis de resultados

Los resultados obtenidos respecto a las encuestas de satisfacción de los egresados del Máster son positivos, teniendo en cuenta que son los resultados de la primera promoción de egresados del Máster no es posible hacer una valoración detallada puesto que no se cuenta con datos de otros cursos por lo que dichas valoraciones se efectuarán en próximas ediciones.

El Observatorio de empleo de la UCV a través de los resultados de la encuesta de Inserción Laboral, realizada a los egresados del Máster de los cursos 2010-11 y 2011-12, elabora un Informe de Inserción Laboral con el fin de conocer la situación laboral y formativa de los egresados. El Observatorio realiza estudios bianuales en todas las titulaciones que dispongan de egresados cuya fecha de finalización de estudios sea igual o superiores a dos años.

Debido a lo mencionado anteriormente, no se pueden aportar datos específicos de los egresados del Máster, puesto que el primer año de implantación del curso corresponde al presente informe del SGIC del curso 13-14 por lo que hasta transcurridos 2 años no se dispondrán de los primeros informes de egresados específicos de la titulación.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 27/01/2015

7. Satisfacción de los grupos de interés implicados en el Título

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD	PCA-01: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
Formatos	PCA-01-F-01
SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO	

Enlace Encuesta:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=132&c=1484641636>

Informe de Satisfacción del PDI del Máster Universitario en Resolución de Conflictos en el Aula en el Anexo 6 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado			≥8	
	<i>Encuesta de Satisfacción del PDI, todos los ítems</i>	Resultado esperado		8,75	
		Resultado obtenido		50%	
	% participación				

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo, ..., 10 - Muy de acuerdo)

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Enlace Encuesta:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=131&c=89070780>

Informe de Satisfacción del PAS (Global Universidad) en el Anexo 7 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad.	-	-	≥ 6	
	<i>Encuesta de Satisfacción del PAS, todos los ítems</i>	Resultado esperado	-	7,83	
		Resultado obtenido	-	58,33 %	
	% participación	-	-		

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo, ..., 10 - Muy de acuerdo)

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Formato online (Enlace no activado. Se activa en periodo de encuesta). Anexo 8 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente.	-	-	≥ 8	
	<i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19</i>	Resultado esperado	-	8,17	
		Resultado obtenido	-	27,32 %	
	% participación	-	-		

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo, ..., 10- Muy de acuerdo)

Encuesta de Evaluación de prácticas externas (Ver indicadores en Apartado 4)

Enlace encuesta estudiante

Máster:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=139&c=945589061>

Informe de Satisfacción del Estudiante con la prácticas externas del Máster Universitario en Resolución de Conflictos en el Aula en el Anexo 9 (cuando proceda)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/ 2014	FECHA: 27/01/2015

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

Máster:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=142&c=1864301175>

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Máster Universitario en Resolución de Conflictos en el Aula en el Anexo 10 (cuando proceda)

Encuesta de Evaluación de movilidad (Ver indicadores en Apartado 5)

Enlace estudiantes enviados: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=135&c=1985405334> y <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=136&c=800029723>

Informe de Satisfacción de estudiantes enviados del Máster Universitario en Resolución de Conflictos en el Aula en el Anexo 11 (cuando proceda)

Enlace estudiantes recibidos: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=134&c=731111982>

Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos del Máster Universitario en Resolución de Conflictos en el Aula en el Anexo 12 (cuando proceda)

Encuesta de Evaluación de egresados (Ver indicadores en Apartado 6)

Enlace Encuesta:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=124&c=1730644114>

Informe de Satisfacción Egresados del Máster Universitario en Resolución de Conflictos en el Aula en el Anexo 13 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

Al respecto de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción del profesorado aunque la participación es del 50% los resultados son positivos, sin embargo desde la Dirección del Máster se propone aumentar los canales de comunicación con el profesorado al respecto (emails, etiquetas en plataforma, recordatorios, etc.) con el fin de mejorar la participación en la misma.

De igual manera respecto de la evaluación de la actividad docente, aunque la participación es baja 27,32%, los resultados son positivos. Desde la Dirección del Máster se considera prestar mayor atención al seguimiento en la realización de la misma.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/ 2014	FECHA: 27/01/2015

8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS			
PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS					
WEB		https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=157&q=2&f=1			
HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx					
TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda)					
Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	-	≤ 10 días
		Resultado obtenido	-	-	1,74
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	-	-	≥ 80%
		Resultado obtenido	-	-	100%

8.1. Análisis de resultados

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 para toda la Facultad por lo que el análisis hace referencia a la Facultad en su conjunto.

No obstante indicar que en el Máster no se ha recibido ninguna queja, sugerencia o felicitación. A la vista de los resultados obtenidos se denota una evolución positiva del tiempo de respuesta con respecto al curso anterior, estableciéndose un promedio de respuesta de 1,74 días, por lo que se puede afirmar que al alumnado se le atiende con gran agilidad (1,74 días) y se atienden y da respuesta al 100% de las quejas y sugerencias presentadas por el alumnado en el buzón.