

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
1 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 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 en 20-10-15, Acta nº 8) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en 20-10-15, Acta nº 8) 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

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 Ibáñez Martínez.

La Comisión de Calidad se ha reunido durante el curso 2014-15 en 4 ocasiones.

Miembros de la Comisión de Calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		30/09/2014	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Gabriel Martínez Rico	PDI	Decano	Presidente
María Catret Mascarell	PDI	Decana adjunta de Magisterio	Vicepresidenta
Mª Dolores Grau Sevilla	PDI	Decana adjunta de Psicología	Vicepresidenta
Margarita Gutiérrez Moret	PDI	Secretaria Facultad	Coordinadora de Calidad
Vicente Gomar Escrivà	PDI	Vicedecano	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
José Francisco Cervera Mérida	PDI	Vicedecano	Representante del Grado en Logopedia
Raquel Ibáñez 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
Jordi Pomar Beneyto	Alumno	Delegado	Representante de los alumnos
Rocío Pérez Tornero	PAS	Técnico de la OCVA	Representante de la OCVA

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
2 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

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/estudios_sgic.aspx?t=137&g=2&f=1

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 30-09-2014. 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 en siguiente enlace:

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

Mejoras alcanzadas curso anterior

Durante el curso 2014-15 se ha conseguido alcanzar los siguientes aspectos de mejora planteados en el curso 2013-14:

- Se ha creado una 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 6 titulaciones de Postgrado de la Facultad que se presentan al Proceso de Renovación de la Acreditación en el curso 14-15, obteniendo el 100% la Renovación de la Acreditación.
- Se ha incrementado la comunicación de información a los grupos de interés.

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/estudios_calidad.asp?t=137&g=2&a=1&f=1

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
3 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

Indicador	Resultado	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15
Tasa de rendimiento	Resultado esperado	-	-	-	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	-	-	-	97,56%	95,85%
Tasa de éxito	Resultado esperado	-	-	-	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	-	-	-	100%	100%
Tasa de abandono	Resultado esperado	-	-	-	≤ 7,8%	≤ 7,8%
	Resultado obtenido	-	-	-	2,44%	3,45%
Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	-	-	-	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	-	-	-	100%	100%
Tasa de graduación	Resultado esperado	-	-	-	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	-	-	-	97,56%	-
Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	-	-	≥ 70 %	≥ 70 %
	Resultado obtenido	-	-	-	117,14%	50%
Tasa de matriculación	Resultado esperado	-	-	-	≥ 70 %	≥ 70 %
	Resultado obtenido	-	-	-	117,14%	82,86%
Tasa de PDI Doctor	Resultado esperado	-	-	-	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	-	-	-	60%	80%
Tasa de PDI a tiempo completo	Resultado esperado	-	-	-	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	-	-	-	57,14%	60%

Prácticas

La información respecto al proceso de prácticas del Máster Universitario en Resolución de Conflictos en el Aula se encuentra disponible y al alcance de toda la Comunidad Universitaria en la web, a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=137&g=2&a=1&f=1&intro=1

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 siguiente enlace:

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

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 14-15 ha gestionado un total de 29 plazas asignadas para que los alumnos de Máster Universitario en

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
4 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

resolución de Conflictos en el Aula pudieran realizar sus prácticas, y donde los alumnos tienen para elegir entre **255** 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 14/15 el alumnado de la titulación ha contado con la ayuda durante todo su proceso de formación de 17 tutores de centro y 1 supervisor de la UCV.

Otros

Formación del PDI /PAS

Indicador	Resultado	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15
Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	-	≥30%	≥30%
	Resultado obtenido	-	-	-	40,00%	50,00%
Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	-	≥ 20%	≥ 50%
	Resultado obtenido	-	-	-	22,50%	59,88%
Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	-	-	-	≥50%	≥50%
	Resultado obtenido	-	-	-	50%	37,5%

Movilidad

Indicador	Resultado	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15
Porcentaje de estudiantes enviados que han seguido un programa de movilidad	esperado	-	-	-	-	-
	obtenido	-	-	-	-	-
Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	esperado	-	-	-	-	-
	obtenido	-	-	-	-	-

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
5 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

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, a continuación se incluyen los resultados correspondientes a la 4ª Convocatoria, promedio de las puntuaciones por titulación entre todos los profesores que intervienen en el Máster a lo largo del periodo evaluado (cursos 2011-12, 2012-13 y 2013-14) que han participado en la 4ª Convocatoria DOCENTIA-UCV.

CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SUFICIENTE	DESFAVORABLE
1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA	0 (0,00%)	1 (100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	0 (0,00%)	1 (100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
3 RESULTADOS	0 (0,00%)	1 (100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
4 MEJORA E INNOVACIÓN	0 (0,00%)	1 (100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
CALIFICACIÓN GLOBAL	0 (0,00%)	1 (100,00%)	0 (0,00%)	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/estudios_evaluacionenc.aspx?t=137&g=2&f=1&cat=eil

	Resultado	Egresados 13-14	Egresados 14-15
Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral	Resultado esperado	≥87,5	-
	Resultado obtenido	65%	-
Relación del actual empleo con la titulación cursada (poca, bastante o mucha)	Resultado esperado	≥87,5	-
	Resultado obtenido	82%	-

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
6 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

Análisis y comentarios

Se han actualizado los datos de formación de profesorado del curso 13/14 tras los últimos datos recibidos del Servicio de Educa-Acción y se observa que en el curso 14/15 el porcentaje de profesorado que ha participado en cursos de formación se ha visto incrementado, lo mismo sucede con el porcentaje de formación del PAS de la Universidad.

El Área de Prácticas y Empleo ha realizado un estudio sobre la inserción laboral de los primeros egresados del Máster correspondiente a la promoción del curso 2013-14, disponible en la página web de la titulación a través del siguiente enlace:

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

La tasa de matriculación disminuye, debido a que en el primer año se ofertaban sólo 35 plazas, y a partir del segundo año se amplía el número de plazas ofertadas a 70 plazas.

Respecto de la tasa del Profesorado Doctor, los datos indican un incremento significativo en la tasa de los profesores Doctores. De igual manera respecto de los profesores no Doctores (2) cabe mencionar, que están actualmente preparando su tesis doctoral. En esta misma línea, conviene destacar que las tasas bajas en el ítem de Profesorado Doctor acreditado, obedecen a que aumentó en el último año el número de Doctores de la titulación, y están en proceso de acreditación.

Respecto a la movilidad, los alumnos tienen a su disposición la información en el siguiente enlace: https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=137&g=2&m=9&f=1

A pesar de ofrecer al alumnado la información necesaria acerca de los programas de movilidad que se ofertan desde la Universidad, al igual que viene ocurriendo en ediciones anteriores, el alumnado del Máster no ha participado en ninguno de los programas ofertados puesto que la gran mayoría de los estudiantes matriculados compaginan sus estudios con el ejercicio de la profesión.

No obstante y reconocida la oportunidad que supondría para el alumnado acogerse a dichos programas de movilidad se ha creado en el curso 14/15 la figura del **Coordinador de Internacional para el Postgrado de la Facultad**. Así como 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.

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
7 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

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 Resolución de Conflictos en el Aula**:

Evaluación de la Actividad Docente:

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

Encuestas de Satisfacción:

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

Estudiantes

Encuesta de evaluación de la actividad docente	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Índice de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente (ítem 2)	Resultado esperado	-	-	-	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	-	-	8,07	8,47
Índice de satisfacción con la actividad docente (ítem 19 hasta el curso 14/15 donde se convierte en el ítem 20)	Resultado esperado	-	-	-	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	-	-	-	8,17	8,50

Egresados

Encuesta de satisfacción egresados	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Índice de satisfacción con la titulación cursada (ítem 28)	Resultado esperado	-	-	-	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	-	-	-	8,75	8,33

PDI

Encuesta de satisfacción del PDI	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Índice de satisfacción del profesorado (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	-	-	-	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	-	-	-	8,75	8,48
Satisfacción del PDI con la formación recibida	Resultado esperado	-	-	-	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	-	-	-	8,83	9,20

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
8 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

PAS

Encuesta de satisfacción del PAS	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Índice de satisfacción del PAS (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	-	-	-	≥ 6	≥ 6
	Resultado obtenido	-	-	-	7,83	7,85
Satisfacción del PAS con la formación recibida	Resultado esperado	-	-	-	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	-	-	-	9	9,33

Prácticas

Encuestas de satisfacción prácticas	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Índice de satisfacción del alumno con las prácticas (ítem 18)	Resultado esperado	-	-	-	-	≥ 7
	Resultado obtenido	-	-	-	-	9,23
Índice de satisfacción del tutor de prácticas (ítem 15)	Resultado esperado	-	-	-	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	-	-	-	8,75	9,18

Porcentajes de Participación

Indicador	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Encuesta de evaluación de la actividad docente	-	-	-	27,32%	62,07%
Encuesta egresados	-	-	-	19,51%	17,24%
Encuesta PDI de la titulación	-	-	-	50%	100%
Encuesta PDI con la formación	-	-	-	28%	18,58%
Encuesta PAS con la formación	-	-	-	93%	33,00%
Encuesta PAS	-	-	-	58,33%	68,44%
Encuesta alumnos prácticas	-	-	-	-	58,62%
Encuesta tutores prácticas	-	-	-	25%	37,50%

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
9 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

Análisis y comentarios

Se han incrementado notablemente a la vista de los resultados de participación reflejados en la tabla superior, los porcentajes de participación del alumnado en la encuesta de evaluación de la actividad docente, donde se ha alcanzado una participación del **62,07 %** así como en la encuesta de satisfacción del PDI de la titulación donde se ha conseguido la participación del **100 %** del profesorado, fruto de las acciones de mejora planteadas el curso pasado 13/14.

Respecto de las tasas de graduación, cabe destacar que aunque es de 89,65%, el porcentaje restante (10,35%), es decir, tres alumnos que no concluyeron en el curso 14-15 el máster, actualmente se encuentran matriculados en el curso 15-16 finalizando el máster.

4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	-	-	≤ 10 días	≤ 10 días
	Resultado obtenido	-	-	-	1,74	4,40
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:
<https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx>

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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
10 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

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 (siendo el tiempo de respuesta de 4 días) sin olvidar que se atienden y da respuesta al 100% de las quejas y sugerencias presentadas por el alumnado en el buzón.