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 09-01-17) 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-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/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 Ibáñez 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. Mª 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

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-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/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 en siguiente enlace:

http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion-y-psicologia/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/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.
- Al haber mejorado la comunicación con los grupos de interés, se ha logrado una mayor participación en la evaluación del Máster por parte de todos los mecanismos de consulta tanto interna como externa del Máster.

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-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/40

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16
Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	97,56%	95,85%	97,71%
Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	100%	100%	99,86%
Tasa de abandono	Resultado esperado	≤7,8%	≤7,8%	≤7,8%
	Resultado obtenido	2,44%	3,45%	-
Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	100%	100%	99,69%
Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	97,56%	89,66%	-
Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥ 70 %	≥ 70 %	≥ 70 %
	Resultado obtenido	117,14%	50%	155,71%
Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 70 %	≥ 70 %	≥ 70 %
	Resultado obtenido	117,14%	41,43 %	105,71%
Tasa de PDI Doctor	Resultado esperado	≥50%	≥50%	≥50%
	Resultado obtenido	60%	80%	80%
Tasa de PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥50%	≥50%	≥50%
	Resultado obtenido	57,14%	60%	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:

http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion-y-psicologia/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/51

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:

http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion-y-psicologia/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/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 60 plazas asignadas para que los alumnos de Máster Universitario en 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 15/16 el alumnado de la titulación ha contado con la ayuda durante todo su proceso de formación de 58 tutores de centro y 2 supervisores de la UCV. De igual manera, ésta asignatura dada la modalidad del máster, cuenta con el profesor de la asignatura de prácticum que se encarga de tutorizar de forma individual a los alumnos del mismo y de impartir varios seminarios con el objetivo de orientarles sobre las prácticas y la elaboración de la memoria.

Otros

Formación del PDI /PAS

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16
Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	≥30%	≥30%	≥30%
	Resultado obtenido	40,00%	50,00%	46,15%
Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	22,50%	59,88%	-
Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥50%	≥50%	≥50%
	Resultado obtenido	50%	37,5%	37,5%

Docentia

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/Docentia–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 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) que han participado en la 5ª 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	1 (100,00%)	0 (0,00%)	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 a fecha de este informe en la web, a través del siguiente enlace: http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion-y-psicologia/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/60

	Resultado	Egresados 13-14	Egresados 14-15
Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral	Resultado esperado	≥60%	≥60%
	Resultado obtenido	65%	-
Relación del actual empleo con la titulación cursada (poca, bastante o mucha)	Resultado esperado	≥70%	≥70%
	Resultado obtenido	82%	-

Análisis y comentarios

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: http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion-y-psicologia/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/60

En dicho informe se destaca que la tasa de inserción laboral del alumnado tras pasar por el máster es muy positiva (65%).

Respecto a los informes sobre la inserción laboral de los egresados, conviene matizar que se ofrecen los datos del curso 13-14, debido a que no se cuenta con los resultados de otro informe a fecha de publicación del presente informe de seguimiento, a razón de que dichos estudios se hacen cada dos años.

En relación a la formación del profesorado se permite identificar que cada año se ofertan los diferentes cursos de formación del profesorado actualizados los datos de formación de profesorado del curso 15/16 recibidos del Servicio de Educa-Acción y se observa que el porcentaje de profesorado que ha participado en cursos de formación se mantiene con

respecto al año anterior, lo mismo sucede con el porcentaje de formación del PAS de la Universidad.

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, se mantienen en relación al año anterior.

La tasa de matriculación en el curso 15-16 aumenta considerablemente hasta un 105% dicho aumento superó en un 4% más, la tasa ofertada por la universidad, confirmándose el interés y necesidad actual de una formación en esta temática entre el colectivo relacionado con el interés del Máster.

Respecto a la movilidad, los alumnos tienen a su disposición la información en el siguiente enlace:

http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion-y-psicologia/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/32

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 presenta un perfil en el que la movilidad no es una de sus prioridades y la mayoría de alumnos matriculados compaginan sus estudios con el ejercicio de la profesión.

Aún así tal como se hizo en el curso anterior se cuenta con la figura del **Coordinador de Movilidad Internacional para el Postgrado de la Facultad.** Para facilitar toda la información disponible y orientar a los alumnos interesados en estos aspectos. Desde el Máster se ofrece toda la información sobre las ofertas de estancias de prácticas y se facilita la comunicación entre dicha oficina y el alumnado del máster.

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:

http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion-y-psicologia/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/58

Encuestas de Satisfacción:

http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion-y-psicologia/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/59

Estudiantes

Encuesta de evaluación de la actividad docente	Resultado	2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente (ítem 2)	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	8,07	8,47	9,12
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	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	8,17	8,50	8,72

Egresados

Encuesta de satisfacción egresados	Resultado	2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción con la titulación cursada (ítem 29)	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	8,75	8,33	8,98

PDI

Encuesta de satisfacción del PDI	Resultado	2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción del profesorado (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	≥8	≥8	≥8
	Resultado obtenido	8,75	8,48	9,53
Satisfacción del PDI con la formación recibida	Resultado esperado	≥8	≥8	≥8
	Resultado obtenido	8,83	9,20	9,35

PAS

Encuesta de satisfacción del PAS	Resultado	2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción del PAS (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	≥ 6	≥ 6	≥ 6
	Resultado obtenido	7,83	7,85	7,83
Satisfacción del PAS con la formación recibida	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	9	9,33	9,05

Prácticas

Encuestas de satisfacción prácticas	Resultado	2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción del alumno con las prácticas (ítem 18)	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	9,23	9,45
Índice de satisfacción del tutor de prácticas (ítem 15)	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	8,75	9,18	8,53

Porcentajes de Participación

Indicador	2013-14	2014-15	2015-16
Encuesta de evaluación de la actividad docente	27,32%	62,07%	52,39%
Encuesta egresados	19,51%	17,24%	34,40%
Encuesta PDI de la titulación	50%	100%	80%
Encuesta PDI con la formación	28%	18,58%	3,87%
Encuesta PAS con la formación	93%	33,00%	-
Encuesta PAS	58,33%	62,33%	54,09%
Encuesta alumnos prácticas	-	58,62%	81,67%
Encuesta tutores prácticas	25%	37,50%	46,55%

Análisis y comentarios

Se han incrementado notablemente a la vista de los resultados la participación en las encuestas reflejados en la tabla superior, los porcentajes de participación del alumnado en la encuesta de los alumnos y los tutores de las prácticas han aumentado de manera significativa entre un 81,67% y un 46,55% respectivamente, fruto de las acciones de mejora planteadas desde el curso pasado 14/15. De igual manera cabe destacar que la evaluación de egresados del máster aumentó significativamente en relación al año anterior. Las tasas de Encuesta de evaluación de la actividad docente han disminuido aunque su dato es superior al 50%.
Cabe de igual manera destacar que la tasa de satisfacción de los egresados con la titulación es superior a la del año anterior e igualmente muy significativa el 8,98 superior a la tasa esperada.

Respecto de las tasas de graduación, cabe destacar que aunque es de 83,78%, el porcentaje restante (14,86%), es decir, once alumnos que no concluyeron en el curso 15-16 el máster, actualmente se encuentran matriculados en el curso 16-17 finalizando el máster, solamente uno por motivos de salud no se encuentra matriculado en el curso actual (1,35%).

4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

	Resultado	2013-14	2014-15	2015-16
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	≤ 10 días	≤ 10 días	≤ 10 días
	Resultado obtenido	1,74	4,40	6,50
Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	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 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.