

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
1 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04 / 12 / 2017

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 cuatro 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/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/documentacion-sgic>

El Máster Universitario en Resolución de Conflictos en el Aula, tras obtener la resolución sobre su verificación por parte del Consejo de Universidades el 25 de septiembre de 2013, se implantó en el curso 2013-2014. En el curso 2016-2017 se ha contado con un total de 64 alumnos matriculados sobre un total de 70 plazas ofertadas.

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/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/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/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula>) 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 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
2 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04 / 12 / 2017

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 D. Juan Gomis Coloma.

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 Lladró	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 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
3 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04 / 12 / 2017

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/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/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 20-10-2015. 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:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/documentacion-sgic>

Mejoras alcanzadas curso anterior

Durante el curso 2016-2017 se planteó una acción de mejora para el Máster Universitario en Resolución de conflictos en el Aula:

1-Incrementar las acciones para favorecer el aumento de la participación del alumnado y profesorado en la cumplimentación de las encuestas.

Resultado: Se han incrementado las acciones para favorecer el aumento de la participación del alumnado y profesorado en la cumplimentación de las encuestas. Motivando al alumnado en clases para la cumplimentación de las mismas. Elaborando un cronograma específico para que cumplimenten las encuestas en el aula de informática.

No obstante los resultados obtenidos muestran que solamente se ha conseguido mantener el porcentaje de participación, respecto al curso anterior (2015-2016)

2. Resultados e indicadores

Indicadores AVAP

Los indicadores se publican en la página web del máster, tal y como se observa a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/indicadores>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
4 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04 / 12 / 2017

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16	16-17
Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	97,56	95,85%	97,71%	97,44%
Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	100%	100%	99,86%	99,68%
Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 7,8%	≤ 7,8%	≤ 7,8%	≤ 7,8%
	Resultado obtenido	2,44%	3,45%	4,05%*	-
Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	100%	100%	99,69%	98,85%
Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	97,56%	89,66%	94,59%	-
Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%
	Resultado obtenido	117,14%	50%	155,71%	102,86%
Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%
	Resultado obtenido	117,14	82,86%	105,71%	91,43%
Tasa de PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	60%	80%	80%	87,5%
Tasa de PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	57,14%	60%	60%	75%

*Este dato es provisional, hasta confirmarlo con los datos del SIU a la finalización del curso 17/18.

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/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/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/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/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 60 plazas asignadas para que los alumnos de Máster Universitario en Resolución de Conflictos en el Aula pudieran realizar sus prácticas en 58 centros.

Durante el curso 16-17 se ha reconocido a un total de 5 alumnos las prácticas, tras acreditar que habían realizado un trabajo de campo que correspondía con las horas y actuaciones exigidas por este máster. A su vez estos mismos alumnos han aportado la

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
5 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04 / 12 / 2017

memoria de prácticas que condensa tanto las actuaciones en centros escolares o programas similares y las horas acreditadas.

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 59 tutores de centro (externo) y 1 supervisores UCV.

De igual manera, esta asignatura dada la modalidad máster, cuenta con el profesor de la asignatura de prácticas externas que se encarga de tutorizar de forma individual a los alumnos del mismo y de impartir varios seminarios con el objetivo de orientarles sobre prácticas y la elaboración de la memoria.

Otros

Formación del PDI /PAS

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16	16-17
Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 30%	≥ 30%	≥ 30%	≥ 30%
	Resultado obtenido	40,00%	50,00%	46,15%	62,5%
Nº actividades formativas realizadas por PDI		-	-	-	13
Nº profesores que ha participado		-	-	-	5
Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	22,50%	59,88%	-	22,41%
Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	50%	37,5%	37,5%	25%
Nº profesores vinculados a grupos de investigación		-	-	-	6

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 Resolución de Conflictos en el Aula, promedio de las puntuaciones de todos los profesores que intervienen en el Máster en alguno de los tres cursos evaluados en la 6ª convocatoria (cursos 2013-14, 2014-15 y 2015-16):

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
6 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04 / 12 / 2017

6ª CONVOCATORIA				
CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SUFICIENTE	DESFAVORABLE
1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA	4 (66,7%)	2 (33,3%)	0 (0%)	0 (0%)
2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	3 (50%)	3 (50%)	0 (0%)	0 (0%)
3 RESULTADOS	2 (33,3%)	4 (66,67%)	0 (0%)	0 (0%)
4 MEJORA E INNOVACIÓN	1 (16,7%)	2 (33,3%)	2 (33,3%)	1 (16,7%)
CALIFICACIÓN GLOBAL	2 (33,3%)	4 (66,67%)	0 (0%)	0 (0%)

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/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/estudios-de-insercion-laboral>

	Resultado	Egresados 13-14	Egresados 14-15	Egresados 15-16
Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%
	Resultado obtenido	65%	63%	33%
Relación alta del actual empleo con la titulación cursada	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%
	Resultado obtenido	82%	90%	83%

Análisis y comentarios

A la vista de los resultados obtenidos en los indicadores AVAP, se observa que las tasas obtenidas de rendimiento, éxito, eficiencia y graduación siguen manteniendo los valores obtenidos en cursos anteriores y son satisfactorias superando en todos los casos el 94%. Los valores obtenidos en las tasas de oferta y demanda así como en la tasa de matriculación se consideran también muy satisfactorios, puesto que denotan el interés del alumnado por cursar el Máster en Resolución de Conflictos en el Aula.

También cabe destacar los valores respecto al profesorado doctor y a tiempo completo de la titulación 87,5% y 75% respectivamente.

Los resultados obtenidos en los últimos informes de inserción laboral con los que cuenta la titulación, correspondientes a los egresados de la promoción del curso 2015-2016 son muy satisfactorios, cabe resaltar que el **100% de los egresados** considera estar **satisfechos con la formación recibida** en el Máster Universitario en Resolución de Conflictos en el Aula.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
7 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04 / 12 / 2017

El **97% de egresados** del Máster Universitario en Resolución de Conflictos en el Aula (36 egresados) se encuentran **actualmente trabajando**.

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 Resolución de Conflictos en el Aula 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/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/evaluacion-resultados-encuestas>

-Encuestas de Satisfacción:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/encuestas-de-satisfaccion>

Estudiantes[#]

Encuesta de evaluación de la actividad docente	Resultado	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente (ítem 4)	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	8,07	8,47	9,12	7,34
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	≥ 8
	Resultado obtenido	8,17	8,50	8,72	7,32

[#]Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

Egresados[#]

Encuesta de satisfacción egresados	Resultado	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción con la titulación cursada (ítem 17)	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	8,75	8,33	8,98	7,30

[#]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	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del profesorado (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	8,75	8,48	9,53	9,57
Satisfacción del PDI con la formación recibida (ítem 14)	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	8,83	9,20	9,35	9,17

[#]Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
8 de 10	CURSO 2016/2017	FECHA: 04/12/2017

PAS[#]

Encuesta de satisfacción del PAS	Resultado	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del PAS (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6
	Resultado obtenido	7,83	7,85	7,83	6,9
Satisfacción del PAS con la formación recibida (ítem 7)	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	9	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	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del alumno con las prácticas (ítem 12)	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	9,23	9,45	-
Índice de satisfacción del tutor de prácticas (ítem 11)	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	8,75	9,18	8,53	8,27

[#]Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

Porcentajes de Participación

Indicador	13-14	14-15	15-16	16-17
Encuesta de evaluación de la actividad docente	27,32	62,07%	52,39%	50,00%
Encuesta egresados	19,51%	17,24%	34,40%	17,39%
Encuesta PDI de la titulación	50%	100%	80%	40%
Encuesta PDI con la formación recibida	28%	18,58%	3,87%	26,64%
Encuesta PAS con la formación recibida	93%	33%	-	-
Encuesta PAS	58,33%	62,33%	54,09%	22%
Encuesta alumnos prácticas	-	58,62%	81,67%	-
Encuesta tutores prácticas	25%	37,50%	46,55%	52,54%

Análisis y comentarios

Tras analizar los resultados de satisfacción en las diferentes encuestas con las que cuenta el Máster, se observa que los resultados, en líneas generales, se encuentran en la línea de ediciones anteriores, por lo que se consideran satisfactorios.

A la vista de los resultados de participación de los diferentes grupos de interés se observa que sigue siendo necesario incrementar las acciones para motivar y recordar la

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
9 de 10	CURSO 2016/2017	FECHA: 04/12/2017

importancia de la participación en las distintas encuestas para conocer los grados de satisfacción, no obstante cabe recordar que la participación en las encuestas es voluntaria y anónima.

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				
	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.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
10 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04 / 12 / 2017

5. Plan de Mejoras

Acción de Mejora
Incrementar la participación en todas las encuestas de satisfacción (evaluación de la actividad docente, egresados, PDI de la titulación, alumnado con las prácticas)
Tareas a desarrollar
Recordatorios tanto al profesorado como al alumnado. Recordatorios en la plataforma. Motivar al alumnado en clases para la cumplimentación de las mismas, aprovechando los descansos en el aula. Recordatorios en las reuniones con el profesorado de la titulación.
Responsable de la Tarea
Directoras del Máster
Temporalización
Curso académico 2017-2018
Recursos necesarios
Recursos humanos: Reuniones con los profesores y tutores de prácticas. Recursos informáticos: enlace encuesta on-line, correos electrónicos, avisos en la plataforma (UCV-net)
Indicador asociado
Informes de satisfacción de los diferentes grupos de interés así como el porcentaje de participación en las mismas. Índice de satisfacción con la actividad docente (ítem 14) Índice de satisfacción con la titulación cursada (ítem 17) Índice de satisfacción del profesorado (promedio todos los ítems) Índice de satisfacción del alumno con las prácticas (ítem 12)
Responsable seguimiento
Coordinador de Calidad
Beneficios esperados
Conocer el índice de satisfacción de los diferentes grupos de interés que intervienen en el Máster.
Resultados esperados
Incrementar el número de encuestas cumplimentadas en la Facultad