

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
1 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

0. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (en adelante SAIC), a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Dirección del Máster y la Comisión de Calidad de la Facultad y quedan recogidos en este documento (aprobado en fecha 04 de junio de 2020, Acta 04-06-20) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en fecha 04 de junio de 2020, Acta 04-06-20) 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-saic>

Organización del SAIC en la Facultad y en la titulación

La responsabilidad del SAIC recae sobre el Coordinador de Calidad y la Comisión de Calidad.

El representante de la titulación en la comisión de calidad es Juan Gomis Coloma

La comisión de calidad, sección de educación, se ha reunido durante el curso 2018-19 en 3 ocasiones.

Miembros de la Comisión de calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		11-03-2019	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dra. Dña Consolación Isart Hernández	PDI	Decana Facultad de Magisterio y Ciencias de la Educación	Presidenta
Dra. Dña Lucía Alonso Larza	PDI	Secretaria de Magisterio y Ciencias de la Educación	Coordinadora de Calidad Magisterio y CC Educación
Dra. Dña. Mª Paz Marín García	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Maestro de Educación Infantil
Dr. D. Juan Antonio Giménez Beut	PDI	Vicedecano	Representante del Grado en Maestro de Educación Primaria
Dr. D. Luis Díe Olmos	PDI	Vicedecano	Representante del Grado en Educación Social
Dr. D. Javier Chust Torrent	PDI	Vicedecano	Representante del Grado en Pedagogía
Dr. D. Juan Gomis Coloma	PDI	Coordinador de Postgrado	Coordinador de Postgrado
Dña. Sara Capuz Lladró	PAS	Responsable Servicio	Representante del PAS
D. Ignacio Ballester Esteve	PDI	Coordinador de TFG	Representante del PDI

	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
2 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Dña. Claudia Martínez González	Alumna	Delegada alumnos Facultad	Representante de los alumnos de la Facultad
Dña. Mª del Rocío Pérez Tornero	PAS	Técnico Calidad	Representante de la OCA

Enlace al Manual de Calidad y de Procesos

Durante el curso 2018-19 se han revisado la totalidad de los capítulos del Manual de Calidad y del Manual de Procesos, debido a la separación de las Facultades de Psicología y la Facultad de Magisterio y Ciencias de la Educación y el objetivo de la certificación de la implantación Audit.

Se puede acceder a los documentos del SAIC de la Facultad de 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-saic>

A su vez, algunos procedimientos del SAIC 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 SAIC 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

Mejoras alcanzadas curso anterior

Durante el curso 2018-19 se han conseguido los siguientes aspectos de mejora planteados en el curso anterior:

1. Con respecto a la acción de mejora 1. Abrir mayores canales de comunicación y contacto con los agentes externos de prácticas para la valoración de los egresados.

Respecto de esta acción de mejora las Directoras del máster han organizado unas jornadas sobre temas de educación, concretamente se ha hecho una Jornada sobre repensar el paradigma educativo, en los centros escolares y se ha ofrecido unas Jornadas en el mes de Julio de 2019, invitando a los centros de prácticas para fidelizarlos como agentes externos en la valoración de los egresados.

De igual manera desde la oficina de prácticas y empleo se han organizado en el curso 2018-2019 una serie de seminarios y talleres para centros diversos centros escolares y futuros empleadores dando a conocer el perfil de nuestros egresados.

2. En relación a la acción de mejora 2. Mayor coordinación con nuevos alumnos para mejorar los canales de información y procedimiento con los alumnos en listas de espera.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
3 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Por parte de la Dirección del Máster se realizaron dos reuniones con la oficina de nuevos alumnos con el objeto de concretar el procedimiento a seguir ante las listas de reserva de plaza, una vez que se ha llegado al total de plazas aceptadas. La temática en concreto abarcó el procedimiento y canal de comunicación a adoptar para gestionar las dadas de baja de matrículas y nuevas altas en el listado de espera de alumnos con reserva de plaza. Se ha logrado mejorar la coordinación y concreción con la oficina de nuevos alumnos a fin de incrementar la tasa de matrícula de las solicitudes de reserva de plaza, aumentando en un 100% la matrícula y habiendo obtenido una demanda de 104% más de las plazas ofertadas.

Respecto de la acción de mejora 3. Mejorar la tasa de respuesta de la encuesta de satisfacción de los centros de prácticas.

Por parte de la Dirección del Máster y la Coordinadora de prácticas se ha hecho un esfuerzo por aumentar la comunicación con los tutores externos mejorando hasta un 3,34% la participación de los tutores y valorando como positivas las prácticas un 46% respecto del anterior curso. Para ello se ofreció a los centros que lo demandaron charlas dirigidas al claustro docente de los centros, sobre resolución de conflictos (esto seminarios sólo los solicitaron 3 centros), con lo cual la acción se concretó aumentando la comunicación con los tutores, mediante email, teléfono, etc. y otros medios. Y además se ofertó la implementación de un Programa o Plan de Prevención o Resolución de conflictos en los centros teniendo en cuenta lo solicitado por los mismos, de forma que se pudo dar respuesta a las necesidades que cada centro manifestó.

- 3. En relación a la acción de mejora 4. Fomentar la vinculación del profesorado Doctor y Doctor Acreditado en seminarios que enriquecen los contenidos del máster.** En concreto se han diseñado una serie de conferencias para complementar la formación del máster, en concreto en el curso 2018-2019 se han impartido conferencias por parte de Doctores invitados diferentes temáticas para reforzar los contenidos del máster.

- 4. En consonancia con la acción de mejora 4. Mejorar la tasa de doctores en el Máster.**

Desde el Vicerrectorado de investigación se ha promovido la participación en seminarios de investigación y formación mejorando en un xx% la tasa de profesores acreditados y profesores doctores del Máster, tal como se puede apreciar en el presente informe.

- 5. Con respecto a la acción de mejora 5. Mejora continua en la modalidad online.**

Desde la coordinación de la formación On line y la oficina de formación continua educación se han ofertado una serie de cursos de actualización en herramientas de la metodología on-line de las que ha podido ser participe el profesorado.
<https://www.ucv.es/oferta-academica/centro-de-formacion-continua/catalogo-de-formacion>

Tal como se observar en el presente informe el 57,14% del profesorado de este máster se ha actualizado y ha hecho cursos de actualización docente. Esta tasa irá mejorando ya que el objetivo es que cada profesor pueda tener este recurso y realice cursos de formación de acuerdo a su disponibilidad horaria.

- 6. En relación a la acción de mejora 6. Mejorar la satisfacción de los alumnos con los recursos físicos.** Se realizó la demanda por parte de las Directoras del Máster a la oficina de coordinación de titulaciones On line, el poder mejorar de manera más accesible e intuitiva la herramienta de videoconferencia, a fin de ofrecer e ir mejorando en los recursos

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
4 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

ofrecidos. Para ello por parte de Departamento de nuevas tecnología esta trabajando en el desarrollo de una herramienta más intuitiva.

1. Revisión de la política y objetivos de calidad

Análisis del grado de cumplimiento de los objetivos de calidad curso 2018-2019

Objetivo	Meta	Resultado	Plazo previsto	Acciones emprendidas	Conseguido
01.19 Obtener informes favorables de la Renovación de la Acreditación del título del Máster Universitario en Formación del Profesorado de Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas en el curso 18/19 y del Seguimiento especial requerido el Grado de Educación Social y al MUDYGCE	Coordinación de la Comisión de Acreditación de	Reunión de la Comisión de Acreditación para establecer un calendario a seguir para cumplir en tiempo y forma el proceso de renovación de la acreditación del título	Julio 2018	Las descritas en el apartado de resultado	SI
	Actualización de la información web de las titulaciones	A lo largo del curso académico se ha actualizado la información y documentación emitida a la titulación ,así como los indicadores, tasas, encuestas e informes	Julio 2019	Las descritas en el apartado de resultado	SI

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
5 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

	Entregar el autoinforme de Reacreditación y las evidencias	Se han celebrado las reuniones de trabajo para recopilar las evidencias, indicadores y el autoinforme de la titulación que	Octubre-Enero 19	Las descritas en el apartado de resultado	SI
	Preparación de la Visita de la Acreditación	Elaboración de la Agenda y las evidencias requeridas por el Comité Evaluador Externo	Mayo-Junio 19	Las descritas en el apartado de resultado	SI
	Conseguir el informe Favorable de Renovación del Máster que se presenta al proceso de Renovación de la Acreditación.	Recibido el Informe Provisional de Reacreditación, realizar las alegaciones oportunas en caso de ser necesarias	Junio 2019	Las descritas en el apartado de resultado	SI
	Conseguir el Informe Favorable de Seguimiento del Grado en Educación Social y el MU en Dirección y gestión de Centros Educativos	Se han llevado a cabo las reuniones de trabajo para recopilar las evidencias y el autoinforme de ambas titulaciones, las cuales se presentaron en tiempo y forma	Noviembre 2019	Las descritas en el apartado de resultado	SI

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
6 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

02.19 Incrementar el número de acciones para obtener resultados acerca de la satisfacción del alumnado y profesorado de los grados/postgrados de la facultad	Remisión de correos recordatorios de participación de la responsable de la Oficina de Calidad la tasa de participación en las distintas encuestas con las que cuenta la titulación	Remisión de correos con la participación en las encuestas semanales por parte del coordinador de encuestas UCV	Enero 2019	Las descritas en el apartado de resultado	SI
	Reunión con los delegados delegada de la Facultad, para informarle de los contenidos de las actas que debe solicitar al resto de delegados a partir del 2º curso.	Se ha llevado a reunión con de la delegada de la Facultad y el resto de delegados de las diferentes titulaciones y envío del acta correspondiente que deben rellenar		Las descritas en el apartado de resultado	
3.19 Implantación del programa específico para la gestión del TFG	Formación TFG: Protocolo y desarrollo del TFG (20h)	Se han llevado a cabo las sesiones de formación planificadas	Septiembre 2018	Las descritas en el apartado de resultado	SI
	Selección de las áreas temáticas por parte del alumnado a través del programa TF de Magisterio	Tras la elaboración de la oferta de las áreas académicas relacionadas con el TFG (Alzira, Godella, Torrent). El programa TF ubica a cada alumno en su área a partir de su nota de expediente académico y se produce la asignación supervisores a partir de las áreas temáticas.	Octubre 2018	Las descritas en el apartado de resultado	SI
	Preparación de la plataforma y la intranet para la introducción de los trabajos por parte de los alumnos y la validación de los mismos por parte de	Preparación de calendarios para determinar fechas de entrega del TFG y convocatorias de defensa	Mayo 2019	Las descritas en el apartado de resultado	SI

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
7 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

	los supervisores				
	Constitución de tribunales para la defensa (1ª y 2ª Convocatoria)	Tras la comprobación del alumnado que puede defender su TFG según el número de créditos superados, se constituyeron los tribunales y tuvieron lugar las defensas de los TFG.	Septiembre 2019	Las descritas en el apartado de resultado	SI
	Expedición de certificados de los supervisores a través de programa TFG	A petición de los interesados se expiden los certificados correspondientes	Octubre 2019	Las descritas en el apartado de resultado	SI
04.19 Elaborar y solicitar modificaciones de los títulos de grado en maestro en educación primaria y maestro de educación infantil	Revisión exhaustiva de los planes de estudio de ambos grados por los vicedecanos correspondientes.	Se han iniciado las revisiones por parte de los vicedecanos y los directores de departamentos	Febrero 2018	Las descritas en el apartado de resultado	SI
	Tramitación del primer modifica en relación a las asignaturas de la DECA	Se han llevado a cabo las reuniones de los Vicedecanos Magisterio y responsables de verificación y modificación de títulos para estudiar la modificación de las asignaturas para la obtención de la DECA.	Marzo 2018	Las descritas en el apartado de resultado	SI
	Claustros departamentales para informar a todo el profesorado	Se han mantenido reuniones de la Decana con los Vicedecanos y los directores de departamento para informar de las modificaciones	Noviembre 2018	Las descritas en el apartado de resultado	SI

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
8 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Redefinición de los objetivos de calidad (si procede)

Para el curso 19-20, se plantean como objetivos de calidad de la Facultad:

- Obtener informe favorable del Seguimiento del Máster Universitario en Innovación Tecnológica en la Educación.
- Elaborar y solicitar modificaciones de los títulos de grado en Maestro en educación primaria y Maestro de educación infantil.
- Incrementar el número de acciones para obtener resultados representativos de la satisfacción del alumnado y profesorado de los grados/postgrados de la facultad.

2. Garantía de la calidad de los programas formativos

Estándares:

La implantación del plan de estudios y la organización del programa formativo son coherentes con el perfil de competencias y objetivos de la titulación recogidos en la memoria de verificación y/o sus posteriores modificaciones.

El perfil de egreso definido (y su despliegue en el plan de estudios) mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico o profesional.

El título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical entre las diferentes materias/ asignaturas) que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.

La aplicación de las diferentes normativas académicas (permanencia, reconocimiento, etc.) se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico.

Indicadores y evidencias:

Indicadores	Evolución de los resultados por curso académico			
		2016-2017	2017-2018	2018-2019
Opinión/grado de satisfacción de los profesores con la coordinación docente*	Esperado	≥3	≥3	≥3
	Obtenido	4 (1-4) (21,05 %)	3,86 (1-4) (42,10 %)	3,93 (1-4) (69,23%)
opinión/grado de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente*	Esperado	≥3	≥4	≥4
	Obtenido	-	4,79 (1-6) (34,92%)	4,81 (1-6) (40,87%)

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
9 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

opinión/grado de satisfacción de los egresados con la coordinación docente*	Esperado	≥ 2	≥ 2	≥ 2
	Obtenido	2,50 (1-4) (17,40 %)	2,58 (1-4) (21,82 %)	2,40 (1-4) (6,33%)
opinión/grado de satisfacción de los agentes externos con la organización/coordinación docente de las prácticas externas*	Esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3
	Obtenido	3,45 (1-4) (93,94%)	*	3,34 (1-4) (46,03%)
opinión/ grado de satisfacción de los agentes externos con la formación de los estudiantes y adecuación de su perfil de egreso*	Esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3
	Obtenido	3,57 (1-4) (93,94%)	*	3,55 (1-4) (46,03%)
Tasa de rendimiento	Esperado	≥ 93%	≥ 93%	≥ 93%
	Obtenido	97,44%	99,02%	98,23%
Tasa de eficiencia	Esperado (memoria Verifica)	≥ 91,53%	≥ 91,53%	≥ 91,53%
	Obtenido	98,85%	99,82%	99,18%
Tasa de abandono	Esperado (memoria Verifica)	≤ 7,8%	≤ 7,8%	≤ 7,8%
	Obtenido	3,13% (2 alumnos que no egresaron en el 16-17 ni se matriculan en 17-18)	0,00%	-
Tasa de graduación	Esperado (memoria Verifica)	≥ 87,6%	≥ 87,6%	≥ 87,6%
	Obtenido	98,41%	100,00%	-

*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
10 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Evidencias
Actas/Informes donde se recojan las conclusiones de los procedimientos de consulta internos y externos para valorar la relevancia y actualización del perfil de egreso de los estudiantes del título.
Actas de coordinación docente
Listado de estudiantes que han obtenido el reconocimiento de créditos por otros títulos universitarios, experiencia laboral, títulos propios o enseñanzas superiores no universitarias.
Normativa de permanencia y/o progreso de la universidad o centro.
Normativa UCV reconocimiento de créditos

Puntos fuertes:

Entre los puntos fuertes destaca el aumento en el grado de satisfacción del profesorado y alumnado con la coordinación docente, respecto de los cursos anteriores. Se observa una tendencia a la mejora constante.

Así mismo aunque en el curso 17/18 no se disponen de los datos de encuestas de tutores externos durante el curso 2018-2019 se puede observar una mejora tanto en la participación de los tutores externos como de los agentes externos en la participación en las encuestas de participación para evaluar la formación de los estudiantes y adecuación de su perfil.

De igual manera se observa una gran fortaleza en la tasa de eficiencia y rendimiento que presenta el máster y que se mantiene en el tiempo.

Debilidades detectadas:

De igual manera se prestará especial atención al porcentaje de satisfacción de los egresados con la organización docente y el porcentaje de satisfacción de los agentes externos con coordinación de las prácticas y formación de los estudiantes y adecuación de su perfil de egreso, ya que en relación al curso 2017-2018 (último dato de referencia) se observan algunos puntos porcentuales de descenso en la tendencia, para determinar si es una tendencia que se mantiene.

Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):

Mejorar el grado de satisfacción de los agentes externos con la organización/coordinación docente de las prácticas externas.

Mejorar el grado de satisfacción de los agentes externos con la organización/coordinación docente de las prácticas externas con y la formación de los estudiantes y adecuación de su perfil de egreso.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
11 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

3. Definición de perfiles y captación de estudiantes

Estándares:

Los criterios de admisión permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.

La evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) es adecuada, de acuerdo con el ámbito temático y el entorno en el que se inserta el título, y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.

Indicadores	Evolución de los resultados por curso académico		
	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Plazas verificadas	70	70	70
Plazas ofertadas*	70	70	70
Nº estudiantes de nuevo ingreso en el título	64	62	73
Nº estudiantes de nuevo ingreso en primero	64	62	73
Tasa de matriculación (Nº estudiantes de nuevo ingreso en primero/ Plazas ofertadas*)	91,43%	88,57%	104,30%
Tasa de oferta y demanda	102,86%	185,71%	218,57%
Tasa de rendimiento	97,44%	99,02%	98,23%
Tasa de eficiencia	98,85%	99,82%	99,18%
Tasa de abandono	3,13% (2 alumnos que no egresaron en el 16-17 ni se matriculan	0,00%	-

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
12 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

	en 17-18)		
Tasa de graduación	98,41%	100,00%	

*Las plazas ofertadas se consideran las plazas verificadas si el título no participa en ninguna "doble titulación institucional" o PCEO. Si el título participa en una PCEO entonces, las plazas destinadas a esa PCEO se retraerán de las plazas verificadas según conste en la Oferta Académica aprobada.

Indicadores y evidencias:

Evidencias
Criterios de admisión.
Resultados de la aplicación de los criterios de admisión del título.

Puntos fuertes:

La fuerte demanda de plazas, concretamente han sido **153** el número de personas que han solicitado plaza en esta titulación, correspondiendo esto al **218%** más de demanda, respecto de las plazas ofertadas.

De igual manera constituye un aspecto de mejora el aumento de la **tasa de matriculación** alcanzando el **104,30%**. Esto permite identificar que las acciones de mejora planteadas en el anterior informe, han tenido una respuesta positiva, respecto a la matriculación del curso anterior.

De igual manera se considera relevante identificar como aspectos fuertes, la tendencia significativa de la tasa de rendimiento y eficiencia.

Debilidades detectadas:

No procede.

Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):

No procede

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
13 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

4. Gestión y revisión de las prácticas externas y orientación profesional

Estándares:

Las prácticas externas (si procede) se ajustan a lo establecido en la memoria verificada y en legislación vigente.

La orientación profesional del estudiante que se proporciona desde la Facultad, es acorde a la naturaleza y necesidades del título y adecuada al contexto socio-económico y profesional del título.

Indicadores y evidencias:

Indicadores	Evolución de los resultados por curso académico		
	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Tasa de rendimiento de las prácticas integradas en el plan de estudios	98,41%	100%	97,26%
opinión/grado de satisfacción de los tutores de prácticas (empleadores) con el perfil del estudiante y el nivel MECES requerido*	3,55 (1-4) (52,54%)	**	3,62 (1-4) (46,03%)
opinión/grado de satisfacción de los estudiantes con las prácticas realizadas*	3,56 (1-4) (54,55%)	3,50 (1-4) (25%)	3,14 (1-4) (9,46%)
Opinión/grado de satisfacción del estudiante con la gestión de las prácticas*	3,44 (1-4) (54,55%)	3,36 (1-4) (31,25%)	3,00 (1-4) (9,46%)
opinión/grado de satisfacción de los agentes externos con la organización/coordinación docente de las prácticas externas*	3,45 (1-4) (52,54%)	**	3,34 (1-4) (46,03%)
Nº de acciones de formación/orientación profesional (seminarios, foro de empleo, etc.)	12 Sesiones de coordinación de prácticas y 4 seminarios de estudios de caso	12 Sesiones de coordinación de prácticas y 4 seminarios de estudios de caso	14 Sesiones de coordinación de prácticas y 4 seminarios de estudios de caso

	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
14 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

--	--	--	--

*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

**Los resultados obtenidos para una valoración positiva son tomados de los informes de evaluación de las prácticas por parte de los tutores de centros. El 57,14% de los tutores, afirmó estar muy satisfecho con las prácticas realizadas por el alumnado. Datos extraídos a partir de la participación de 49 centros de prácticas, el 57,14% afirmó de manera explícita estar muy satisfecho con las prácticas realizadas por el alumnado.

Evidencias
Listado de convenios de prácticas externas, plazas disponibles y anexos a convenios.
Información acerca de la gestión de prácticas externas. Manual de prácticas
*Listado de las memorias finales de prácticas realizadas por los estudiantes donde se incluya el centro/entidad colaborador, tutor externo y tutor interno.
Evidencias de la organización de cursos/seminarios de orientación profesional en coordinación con el servicio de orientación o el Área de Prácticas y Empleo dirigido a estudiantes. Videoconferencias del Departamento de Orientación
Organización de cursos/seminarios de orientación profesional (Diploma Experto en Inserción Profesional Universitario) dirigido a egresados.

Puntos fuertes:

Las tasas de rendimiento de las prácticas, son satisfactorias (97,26%), en la línea de ediciones anteriores, dado que no se alcanza el 100% puesto que hubo 2 alumnos que no se presentaron (2,74%) dejándolas para el próximo curso académico.

En líneas generales, se observa que los grados de satisfacción de los centros de prácticas son positivos y en concordancia con los cursos anteriores, no obstante, cabe destacar la oferta de centros de prácticas que anualmente se ve incrementada, respecto a cursos anteriores dada la coordinación de prácticas para favorecer la oferta a su alumnado. En concreto ha aumentado en este curso en 45 centros de prácticas, ofertándose en todo el territorio nacional a fecha de este informe 350 centros de prácticas.

El incremento del número de acciones/orientación profesional, concretamente en 2 sesiones, concretadas en un taller desarrollado por el departamento de orientación educativa sobre las actuaciones a seguir al finalizar el máster y por otra parte unas jornadas de la oficina de prácticas y empleabilidad en unos talleres sobre opciones para incorporarse al mercado laboral y cómo deben elaborar su CV. Para un ámbito competitivo.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
15 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Debilidades detectadas:

Se observa una disminución con respecto a los valores anteriores, en el grado de satisfacción del estudiante con la gestión de las prácticas motivo por el cual se prestará especial atención el curso próximo, para ver si se trata de una cuestión puntual o una tendencia a corregir (cabe destacar que la participación en dicha encuesta sólo corresponde al 9,46%). Por otra parte, si se analiza esta directriz basándonos en el resultado de la encuesta de actividad docente en relación a la satisfacción con las prácticas, la media aportada en la evaluación de la asignatura por el alumnado es de 4,8 sobre 5.

Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):

Entre las debilidades detectadas se encuentra un porcentaje menor en la participación del alumnado en la encuesta de satisfacción expresada por los estudiantes con las prácticas realizadas, al igual que el porcentaje de participación de la encuesta de satisfacción expresada por los agentes externos con coordinación docente de las prácticas externas. Durante el periodo de evaluación de las prácticas, se incentivará la participación al alumnado en la participación de las encuestas mediante recordatorios por emails, visuales, videoconferencias, etc. Al igual que con los agentes externos para identificar si es una tendencia debida a la baja participación o es el resultado objetivo de dicha encuesta.

5. Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias

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. 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 quejas sugerencias y felicitaciones en formato papel, a través de instancias.

En el caso concreto del Máster Universitario en Resolución de Conflictos en el Aula, no se han recibido Q/S ni Felicitaciones a través del buzón.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
16 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Indicadores y evidencias:

Indicadores	Evolución de los resultados por curso académico		
	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Nº de quejas recibidas	0	0	0
Nº de sugerencias recibidas	0	0	0
Nº de felicitaciones recibidas	0	0	0
Nº de quejas que se considera "proceden"	0	0	0
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	-	-	-
Nº de quejas no atendidas	0	0	0

Evidencias
Actas reuniones de las comisiones en que participan los estudiantes y hacen aportaciones
Evidencias de reuniones de los miembros del equipo directivo con estudiantes
Encuestas de todos los grupos de interés (ítems de las encuestas y observaciones reflejadas en éstas)
Instancias de quejas presentadas en secretaría

Puntos fuertes:

La buena comunicación con los alumnos, permite que, cualquier incidencia pueda ser resuelta sin necesidad de convertirse en una queja, tal y como evidencia la tabla anterior y como novedad para el próximo curso se plantea organizar, un encuentro con el alumnado que voluntariamente quiera asistir a aportar su visión sobre el desarrollo del máster a lo largo del primer cuatrimestre.

Debilidades detectadas:

No procede

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
17 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):

No procede

6. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados y recibidos

Estándares:

La gestión de la movilidad de los estudiantes es adecuada en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.

Indicadores y evidencias:

Indicadores	Evolución de los resultados por curso académico		
	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Nº de estudiantes "IN" que han participado en programas de movilidad	0	0	0
Nº de estudiantes "OUT" que han participado en programas de movilidad	0	0	0
Opinión/grado de satisfacción de los estudiantes "IN" con los programas de movilidad*	-	-	-
Opinión/grado de satisfacción de los estudiantes "OUT" con los programas de movilidad*	-	-	-

*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

Evidencias

Relación de estudiantes que participan en programas de movilidad (nombre estudiante, programa, destino, etc.)

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
18 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Relación de estudiantes que participan en programas de movilidad (nombre estudiante, programa, origen, etc.)

Puntos fuertes:

Dada la modalidad del máster y el perfil del alumnado no es posible para el alumnado compaginar sus estudios con los programas de movilidad que la Universidad pone a su disposición, ya que el alumnado compagina su vida laboral con su formación académica.

Debilidades detectadas:

Dado el perfil del máster, no procede.

Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):

Dado el perfil del máster, no procede.

7. Orientación/tutorización al estudiante

Estándares:

La orientación a los estudiantes es adecuada en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos. (Aplicable sólo a títulos de Grado)

Evidencias:

Evidencias
Informe responsables académicos tutores del título
Informe tutores mentores del título
Evidencias de reuniones de los miembros del equipo directivo con estudiantes

Puntos fuertes:

No procede

Debilidades detectadas:

No procede

Mejoras a adoptar (Plan de mejoras)

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
19 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

No procede

8. Captación y selección del PDI y PAS

Estándares:

- *El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia profesional, docente e investigadora.*
- *El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones*
- *La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado*
- *El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es adecuado en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos*
- *R.D. 420/2015 ("El personal de las universidades dedicado a actividades docentes e investigadoras estará compuesto, como mínimo, por: a) Un cincuenta por ciento de doctores para el conjunto de enseñanzas correspondientes a la obtención de un Título de Grado. b) Un setenta por ciento de doctores para el conjunto de enseñanzas correspondientes a la obtención de un título de Máster. c) La totalidad del profesorado de la universidad encargado de la impartición de las enseñanzas de doctorado deberá estar en posesión del título de Doctor. A estos efectos el número total de profesores se computará sobre el equivalente en dedicación a tiempo completo.")*

Indicadores y evidencias:

Indicadores:

Tabla 8.1. Estructura del profesorado por curso (**únicamente para títulos de Grado**)

Profesorado		1º Curso	2º Curso	3º Curso	4º Curso	Nº de TFG tutorizados	Enlace a información complementaria
Profesor Agregado Doctor Acreditado	<i>Total de efectivos</i>						
	<i>Nº créditos impartidos</i>						
Profesor Agregado Doctor	<i>Total de efectivos</i>						
	<i>Nº créditos impartidos</i>						
Profesor Contratado Doctor Parcial	<i>Total de efectivos</i>						
	<i>Nº créditos impartidos</i>						
Profesor Colaborador Licenciado	<i>Total de efectivos</i>						
	<i>Nº créditos impartidos</i>						
Profesor Colaborador Licenciado Parcial	<i>Total de efectivos</i>						
	<i>Nº créditos impartidos</i>						
Profesor Colaborador	<i>Total de efectivos</i>						

	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
20 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Diplomado	<i>Nº créditos impartidos</i>						
Profesor Colaborador	<i>Total de efectivos</i>						
Diplomado Parcial	<i>Nº créditos impartidos</i>						
Total de profesorado que ha participado en la docencia del título							
Total de créditos impartidos							

Tabla 8.2. Evolución de la relación entre las categorías o figuras de profesorado que imparte docencia en el título y el número de ECTS impartidos.

Profesorado		Curso 2016-17	Curso 2017-18	Curso 2018-19	Enlace a información complementaria
Profesor Agregado	<i>Total de efectivos</i>	5	5	10	
	<i>Nº créditos impartidos</i>	9,4	9,07	28,51	
Doctor Acreditado	<i>Total de efectivos</i>	9	8	5	
	<i>Nº créditos impartidos</i>	48,67	48,5	31,74	
Profesor Agregado	<i>Total de efectivos</i>	2	1	2	
	<i>Nº créditos impartidos</i>	13,91	11,25	4,33	
Contratado Doctor Parcial	<i>Total de efectivos</i>	1	2	1	
	<i>Nº créditos impartidos</i>	6	7,16	9,08	
Profesor Colaborador Licenciado	<i>Total de efectivos</i>	2	3	3	
	<i>Nº créditos impartidos</i>	6,41	7,08	17,66	
Profesor Colaborador Licenciado Parcial	<i>Total de efectivos</i>	-	-	-	
	<i>Nº créditos impartidos</i>	-	-	-	
Profesor Colaborador Diplomado	<i>Total de efectivos</i>	-	-	-	
	<i>Nº créditos impartidos</i>	-	-	-	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
21 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Diplomado Parcial					
Total de profesorado que ha participado en la docencia del título	19	19	21		
Total de créditos impartidos	90,87	83,39	91,32		
Total de profesorado doctor que ha participado en la docencia del Título	15	16	18		
Total de créditos impartidos por profesorado doctor	57,73	69,15	64,25		
Total de profesorado a tiempo completo que ha participado en la docencia del título	15	14	14		
Total de créditos impartidos por profesorado a tiempo completo	59,73	63,07	69,33		
Porcentaje de profesorado doctor que ha participado en la docencia del Título	78,95%	84,21%	85,71%		
Porcentaje de créditos impartidos por profesorado doctor	63,53%	82,92%	70,36%		
Porcentaje de profesorado a tiempo completo que ha participado en docencia del título	89,80%	85,49%	83,20%		
Porcentaje de créditos impartidos por profesorado a tiempo completo	65,73%	75,63%	75,92%		

Evidencias:

Evidencias
Plan de incorporación de personal académico (si procede)
Plan de incorporación de personal de apoyo (si procede)

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
22 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Puntos fuertes:

La cualificación docente del profesorado, como expertos en las asignaturas que imparten.

Las tasas de profesor **doctor 85,7%, doctor acreditado 31,74%** y profesor contratado a **tiempo completo 83,20%** que participa de la docencia del título son muy satisfactorias, destaca que hay una movilidad en la carrera académica con tendencia positiva. Dicha movilidad presenta esta tendencia positiva en las tres últimas ediciones del máster.

De igual manera se destaca que hay un alto porcentaje (**75%**) de docencia de créditos impartidos por profesorado a **tiempo completo**. Esto permite dar una formación integrada y facilita la coordinación del claustro docente.

Debilidades detectadas:

Ninguna a destacar

Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):

No procede

9. Formación, evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS

Estándares:

- *El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia profesional, docente e investigadora.*
- *El profesorado se actualiza de manera que pueda abordar, teniendo en cuenta las características del título, el proceso de enseñanza-aprendizaje de una manera adecuada.*
- *El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es adecuado en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.*

Indicadores y evidencias:

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
23 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Indicadores	Evolución de los resultados por curso académico		
	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Nº de PDI que participan en programas de movilidad internacional	-	-	4
Nº de PAS (propio de la facultad) que participan en programas de movilidad internacional	-	-	-
Opinión/satisfacción de los profesores con los programas de movilidad* (dato global universidad)	-	4,84 (1-5)	4,93 (1-5)
Opinión/satisfacción del PAS con los programas de movilidad* (dato global universidad)	-	4,78 (1-5)	4,82 (1-5)
Tasa de participación del profesorado en cursos de formación	68,42%	68,42%	57,14%
Opinión/satisfacción de los profesores con los cursos de formación*	3,75 (1-4) (21,05%)	4 (1-4) (42,10%)	4 (1-4) (69,23%)
Tasa de participación del PAS en cursos de formación	22,41%	32,96%	37,50%
Opinión/satisfacción del PAS con los cursos de formación*	3,04 (1-4) (21,93%)	3,10 (1-4) (26,95%)	2,88 (1-4) (47,92%)
Tasa de participación del profesorado en proyectos de investigación	-	-	-
Tasa de participación del profesorado en proyectos de	-	-	-

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
24 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

innovación docente			
--------------------	--	--	--

*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

Tabla 9.1. Evolución de los principales indicadores y datos globales del profesorado que imparte docencia en el título.

Profesorado	Curso 2016-17	Curso 2017-18	Curso 2018-19	Enlace a Información complementaria
Nº total de Doctores	15	16	18	
Tasa PDI doctor	78,95%	84,21%	85,7%	
Tasa PDI tiempo completo	89,80%	85,49%	83,20%	
Nº Total de Sexenios del conjunto del profesorado	11	11	1	
Nº Total de Quinquenios del conjunto del profesorado	36	35	36	

Evidencias:

Evidencias
Informe DOCENTIA
Informe/datos EDUCA-ACCIÓN
Informe movilidad internacional de la Facultad o de la Oficina de relaciones internacionales
Memoria académica de la Facultad
Memoria de investigación de la Facultad
(para el caso de titulaciones en las que las prácticas precisen de personal de apoyo) Breve descripción del personal de apoyo, su formación y actualización vinculado fundamentalmente con la realización de actividades

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
25 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

prácticas, exceptuando aquel que corresponda a servicios centrales de la universidad.

Puntos fuertes:

La alta tasa de doctor contratado a tiempo completo que imparte docencia en el máster. Tal como se realizaba la observación el punto 8 sobre docencia, este aspecto beneficia la coordinación horizontal y vertical del máster y la coordinación entre asignaturas y temas tratados.

Conviene de igual forma destacar el número de quinquenios de profesorado vinculado al máster, que evidencia la alta experiencia en docencia universitaria y en investigación.

Debilidades detectadas:

La tasa de sexenio ha disminuido debido a que el profesorado que contaba con dichos sexenios se ha jubilado, de ahí es descenso, no obstante, se está trabajando para cursos próximos incrementar dicho valor.

Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):

No procede.

10. Gestión de los recursos materiales y servicios

Estándares:

- *Los recursos materiales puestos a disposición del desarrollo del título son adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos*
- *Los servicios de apoyo puestos a disposición del desarrollo del título son adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos*

Indicadores y evidencias:

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
26 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Indicadores	Evolución de los resultados por curso académico		
	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Opinión/satisfacción de los estudiantes con los recursos destinados al título*	3,12 (1-4) (17,40%)	3 (1-4) (21,82%)	3,4 (1-4) (6,33%)
Opinión/satisfacción del PDI con los recursos destinados al título*	4 (1-4) (21,05%)	3,78 (1-4) (42,10%)	4 (1-4) (69,23%)
Opinión/satisfacción del PAS con los recursos destinados al título*	3,01 (1-4) (19,27%)	3,00 (1-4) (26,94%)	3,00 (1-4) (47,92%)
Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de Orientación*	3,01 (1-4) (No hay datos concluyentes)	3,27 (1-4) (No hay datos concluyentes)	3,15 (1-4) (1,95%)
Opinión/satisfacción del PDI con la Oficina de Relaciones Internacionales*	3,44 (1-4) (13,20%)	3,47 (1-4) (19,04%)	3,51 (1-4) (34,32%)
Opinión/satisfacción del PAS con la Oficina de Relaciones Internacionales*	3,44 (1-4) (19,27%)	3,00 (1-4) (25,63%)	3,47 (1-4) (27,63%)
Opinión/satisfacción de los estudiantes con la Oficina de Relaciones Internacionales*	2,95 (1-4) (7,47%)	3,15 (1-4) (No hay datos concluyentes)	3,10 (1-4) 1,95%
Opinión/satisfacción del PDI con el Servicio de Deportes*	3,57 (1-4) (13,20%)	3,47 (1-4) (19,04%)	3,38 (1-4) (34,32%)
Opinión/satisfacción del PAS con el Servicio de Deportes *	3,55 (1-4) (19,27%)	3,50 (1-4) (25,63%)	3,65 (1-4) (27,63%)
Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de Deporte*	2,99 (1-4) (7,47%)	3,17 (1-4) (No hay datos concluyentes)	3,18 (1-4) (1,95%)

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
27 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Opinión/satisfacción del PDI con el Área de Prácticas y Empleo*	-	3,41 (1-4) (19,04%)	3,30 (1-4) (34,32%)
Opinión/satisfacción del PAS con el Área de Prácticas y Empleo*	-	3,67 (1-4) (25,63%)	3,22 (1-4) (27,63%)
Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Área de Prácticas y Empleo*	-	3,04 (1-4) (No hay datos concluyentes)	2,92 (1-4) (1,95%)
Opinión/satisfacción del PDI con el Servicio de atención a la discapacidad*	3,5 (1-4) (13,20%)	3,47 (1-4) (19,04%)	3,50 (1-4) (34,32%)
Opinión/satisfacción del PAS con el Servicio de atención a la discapacidad*	3,45 (1-4) (19,27%)	2,00 (1-4) (25,63%)	3,64 (1-4) (27,63%)
Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de atención a la discapacidad*	3,05 (1-4) (7,47%)	3,28 (1-4) (No hay datos concluyentes)	3,25 (1-4) (1,95%)
Opinión/satisfacción del PDI con el Servicio de Biblioteca*	3,71 (1-4) (13,20%)	3,82 (1-4) (19,04%)	3,75 (1-4) (34,32%)
Opinión/satisfacción del PAS con el Servicio de Biblioteca*	3,67 (1-4) (19,27%)	3,67 (1-4) (25,63%)	3,65 (1-4) (27,63%)
Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de Biblioteca*	3,29 (1-4) (7,47%)	3,37 (1-4) (No hay datos concluyentes)	3,30 (1-4) (1,95%)
Opinión/satisfacción del PDI con las herramientas para la docencia (plataforma docente, plataforma docencia on-line, etc.)*	-	3,88 (1-4) (19,04%)	3,36 (1-4) (34,32%)
Opinión/satisfacción del PAS con las herramientas para la docencia (plataforma docente, plataforma	-	2,50 (1-4) (25,63%)	3,38 (1-4) (27,63%)

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
28 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

docencia on-line, etc.)*			
Opinión/satisfacción de los estudiantes con las herramientas para la docencia (plataforma docente, plataforma docencia on-line, etc.)*	-	3,24 (1-4) (No hay datos concluyentes)	3,09 (1-4) 1,95% (No hay datos concluyentes)

*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

Evidencias:

Evidencias
Presupuestos de la Facultad
Informes de los servicios centrales (Área de Prácticas y Empleo, Servicio de Orientación, Oficina de Relaciones Internacionales, Oficina de Discapacidad, Biblioteca, Voluntariado ...)

Puntos fuertes:

Debilidades detectadas:

Se observa una baja participación del alumnado en la respuesta a las encuestas de satisfacción transversales, extraídas de la encuesta de satisfacción del cliente con los servicios de la UCV (Estudiantes), relacionadas con los diversos servicios que la Universidad pone a disposición del alumnado, parte esta baja respuesta puede esta relacionada con la modalidad ofertada: On line, sin embargo se procederá a mejora la información sobre esto servicios y su usabilidad.

Se observa una menor tasa de referencia con respecto a la satisfacción de los estudiantes con las herramientas para la docencia (plataforma docente, plataforma docencia on-line, etc.)*

Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):

Por parte del Máster, se dará a conocer los diversos recursos materiales y servicios que la universidad pone a disposición del alumnado, favoreciendo su usabilidad y evaluación, para tratar de incrementar la participación en las mismas.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
29 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

11. Análisis y medición de resultados

Estándares:

Las actividades formativas, sus metodologías docentes, y los sistemas de evaluación empleados son adecuados y se ajustan razonablemente al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.

Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecuan a su nivel en el MECES.

La evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) es adecuada, de acuerdo con el ámbito temático y el entorno en el que se inserta el título, y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.

La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.

Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.

Indicadores y evidencias:

Indicadores:

Tabla 11.1. Resultados académicos en las asignaturas que conforman el plan de estudios.

Curso académico: 2018-19

Asignatura	Total estudiantes matriculados	% estudiantes en primera matrícula	Tasa de Rendimiento de la asignatura	% suspensos	% no presentados	Tasa de éxito de la asignatura	% aprobados en 1ª matrícula sobre el total de matriculados en 1ª matrícula
Conflictos en los centros educativos	73	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Psicología del desarrollo como instrumento para la detección de los conflictos	73	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Familia, escuela y educación	73	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Programas de atención a la diversidad como medida de prevención de los conflictos en	73	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
30 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

la escuela							
Programas de convivencia	73	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Programas de entrenamiento en habilidades sociales e inteligencia emocional	73	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Técnicas de modificación de conducta	73	100,00%	97,26%	2,74%	0,00%	97,26%	97,26%
Coaching educativo para la resolución de conflictos en la escuela	73	100,00%	98,63%	0,00%	1,37%	100,00%	98,63%
Estudio de casos	73	100,00%	94,52%	5,48%	0,00%	94,52%	94,52%
Estrategias para la resolución de conflictos en la escuela	73	100,00%	98,63%	0,00%	1,37%	100,00%	98,63%
Trabajo Fin de Máster	79	92,41%	59,49%	1,27%	39,24%	97,92%	56,16%
Prácticas externas	73	100,00%	89,04%	2,74%	8,22%	97,01%	89,04%

Tabla 11.2. Evolución de los principales indicadores y datos de oferta y demanda del título.

	Dato memoria verificada	Curso 2016-17	Curso 2017-18	Curso 2018-19	Enlace a Información complementaria
Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico	70	64	62	73	
Nº de estudiantes de nuevo ingreso en primero por curso académico	70	64	62	73	
(en el caso de los Cursos de Adaptación al Grado) Nº de plazas por curso	No procede	No procede	No procede	No procede	
Tasa de graduación (conforme a la definición de SIIU)	87,6%	98,41%	100,00%	-	
Tasa de abandono (conforme a la definición de SIIU)	7,8%	3,13%	0,00%	-	
Tasa de eficiencia (conforme a la definición del SIIU)	91,53%	98,85%	99,82%	-	
Tasa de rendimiento (conforme a la definición del SIIU)	-	97,44%	99,02%	98,23%	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
31 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Grado de satisfacción global de los estudiantes con el título*		2,92 (1-4) (17,40%)	2,67 (1-4) (21,82%)	2,40 (1-4) (6,33%)	Encuesta de satisfacción de egresados
Grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado*		3 (1-4) (17,40%)	3,22 (1-4) (21,82%)	3 (1-4) (6,33%)	Encuesta de satisfacción de egresados
Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos*		3,13 (1-4) (17,40%)	2,96 (1-4) (21,82%)	3,4 (1-4) (6,33%)	Encuesta de satisfacción de egresados
Grado de satisfacción del profesorado con el título*		4 (1-4) (21,05%)	4 (1-4) (42,10%)	4 (1-4) (69,23%)	
Grado de satisfacción de los egresados con el título*		2,92 (1-4) (17,40%)	2,67 (1-4) (21,82%)	2,40 (1-4) (6,33%)	
Grado de satisfacción de los empleadores con el título*		3,57 (1-4) (49,20%)	-	3,55 (1-4) (46,03%)	

*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

Evidencias:

Evidencias
Listado de TFG / TFM calificados con indicación del tutor y tribunal
Informes referentes a las encuestas de satisfacción de los grupos de interés
Documentación o informes que recojan estudios de inserción laboral o datos de empleabilidad sobre los egresados del Título.

Puntos fuertes:

Cabe destacar que el grado de satisfacción del profesorado con la titulación se mantiene en las ediciones evaluadas de la titulación, alcanzando la máxima puntuación 4 (1-4), así como los resultados de los empleadores con el título 3,55 (1-4), lo cual pone de manifiesto la satisfacción de los empleadores con el Máster y con las competencias adquiridas por el alumnado y su buen hacer en el desarrollo de las prácticas en los centros.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
32 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Debilidades detectadas:

A la vista de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de los egresados, con el título, y profesorado se observa un ligero descenso en los índices de satisfacción, que por otro lado también se traduce en un notable descenso en la participación en la misma. Motivo por el cual, el curso próximo se prestará especial atención a éstos ítems para ver si se trata de una cuestión puntual o una tendencia a corregir

Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):

12. Información pública

Estándares:

Los responsables de la titulación publican información adecuada y actualizada sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y de acreditación.

La información necesaria para la toma de decisiones de los estudiantes y otros agentes de interés del sistema universitario de ámbito nacional e internacional es fácilmente accesible.

Los estudiantes matriculados en el título tienen acceso en el momento oportuno a la información relevante sobre el plan de estudios y los resultados de aprendizaje previstos.

Evidencias:

Evidencia
Enlace a la página web del título.
Blog de resolución de conflictos

Puntos fuertes:

La página web del título contiene información detallada de la forma de acceso al máster, del plan de estudios, procedimientos relativos a Prácticas externas y TFM, etc., incluyendo guías, listado de centros de prácticas e información adicional para el alumno que aún no está matriculado en el título o en determinadas asignaturas, incrementando la transparencia, lo que permite la toma de decisiones del futuro alumno o del alumno en curso respecto a cuestiones como la elección del centro de prácticas o el tipo de TFM a desarrollar en el curso siguiente.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
33 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

La información se actualiza permanentemente, recogiendo las novedades de cada curso académico (indicadores, tasas, encuestas de satisfacción, informes de seguimiento) de manera que sea coherente con la Memoria Vigente del título, así como fácilmente accesible tanto para la Comunidad Universitaria como para el público en general.

El máster cuenta con un blog que se gestiona desde la dirección del máster y permite ser un canal de interacción muy importante que brinda información sobre las temáticas relacionadas con el máster.

Debilidades detectadas:

Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
34 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

13. PLAN DE MEJORAS GLOBAL

Acción de Mejora 1.
Mejorar la participación para conocer el grado de satisfacción de los agentes externos con la organización/coordinación docente de las prácticas externas. Mejorar la participación para conocer el grado de satisfacción de los agentes externos con la organización/coordinación docente de las prácticas externas con y la formación de los estudiantes y adecuación de su perfil de egreso.
Tareas a desarrollar
Motivar la participación de los agentes externos (tutores de prácticas) y al alumnado a la participación en la encuestas de evaluación, para ello se aumentarán los canales de información en la participación de las encuestas mediante recordatorios por emails, visuales, videoconferencias, etc. Aumentando la frecuencia de la información para identificar si es una tendencia debida a la baja participación o es el resultado objetivo de dicha encuesta.
Responsable de la Tarea
Directoras de Departamento Coordinadora de prácticas de la titulación
Temporalización
Durante el curso 2019-2020
Recursos necesarios
Humanos y tecnológicos
Indicador asociado
Encuesta de satisfacción de los tutores de prácticas Encuesta de satisfacción con la coordinación del prácticum
Responsable seguimiento
Directores del Máster, Coordinador del prácticum de titulación y Oficina de calidad
Beneficios esperados
Mejora de la tasas de respuesta a las encuestas relacionadas
Resultados esperados
Conseguir una tasa de respuesta próxima al 80%

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
35 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Acción de Mejora 2.
Mejorar el grado de satisfacción de los agentes externos con coordinación docente de las prácticas externas.
Tareas a desarrollar
Jornadas o seminarios con los centros de prácticas para dar a conocer la importancia y utilidad del Máster.
Responsable de la Tarea
Directoras del Máster y Coordinación de prácticas
Temporalización
El curso académico
Recursos necesarios
Humanos y tecnológicos
Indicador asociado
Encuesta de satisfacción de los tutores de prácticas
Responsable seguimiento
Directores del Máster, Coordinador del prácticum de titulación y Oficina de calidad
Beneficios esperados
Mejora de la tasas de respuesta a las encuestas relacionadas.
Resultados esperados
Participación de al menos una tasa del 80%

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME ANUAL DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
36 de 36	CURSO 2018/ 2019.	FECHA: 04/ 06/ 2020.

Acción de Mejora 3.

Favorecer el conocimiento de los diversos recursos y servicios (biblioteca, servicio de orientación, oficina de atención a la discapacidad, etc.)

Tareas a desarrollar

Dar a conocer los diversos recursos materiales y servicios que la universidad pone a disposición del alumnado, favoreciendo su usabilidad y evaluación.

Responsable de la Tarea

Directoras del Máster

Temporalización

Curso académico

Recursos necesarios

Humanos y tecnológicos

Indicador asociado

Encuestas relacionadas

Responsable seguimiento

Coordinadora de Calidad

Beneficios esperados

Mejora en las tasas de participación y satisfacción

Resultados esperados

Mejora en los resultados de satisfacción en este indicador