INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA

CURSO 2016/2017

CRITERIO 1: Información para la sociedad y el futuro estudiante.

CRITERIO 2: Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título.

CRITERIO 3: Recomendaciones señaladas en los informes de evaluación externa.

CRITERIO 4: Valoración de la implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad.

CRITERIO 5: Evaluación de los indicadores.

Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	**CRITERIO 1** **INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE**	MÁSTER UNIV. EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
	CURSO 2016-2017	

Aspectos a evaluar	Enlace
Descripción del título que incluya su denominación, créditos, centros en los que se imparte y plazas ofertadas	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/descripcion
Competencias generales y específicas que desarrolla la titulación	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/competencias
Si existen, especificar las atribuciones profesionales para las que capacita una vez obtenido el título (sólo en el caso de un título vinculado a una profesión regulada)	El presente título no capacita para ninguna profesión regulada
Si se ha señalado en el Plan de Estudios, especificar los itinerarios formativos/menciones que desarrolla la titulación	El presente máster es un máster de itinerario profesional. No existen diversos itinerarios, todas las asignaturas se desarrollan en módulos de carácter obligatorio.
Normativa de permanencia, normativa de reconocimiento y transferencia de créditos y su aplicación vinculada a la mejora de los indicadores de rendimiento académico	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/normativa-de-permanencia http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/reconocimiento-y-transferencia-de-creditos
Requisitos de acceso y admisión a la titulación y pruebas de acceso especiales	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/acceso-y-admision
Información previa a la matricula (documentos a presentar, plazos, etc.)	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-

Aspectos a evaluar	Enlace
	aula/seccion/informacion-previa http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/documentacion-y-plazos
La publicación de la memoria del título verificada y sus correspondientes actualizaciones informadas favorablemente	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/memorias-verifica_modifica http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/informes-de-verificacion
La publicación del informe final de evaluación para la verificación y los diferentes informes de modificaciones del plan de estudios, así como de la resolución de verificación por parte del Consejo de Universidades	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/informes-de-verificacion
La publicación de los informes de seguimiento del título realizadas por parte de la AVAP	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/informes-de-seguimiento
Información sobre los principales resultados del título (indicadores de rendimiento, satisfacción de los diferentes colectivos, inserción laboral, calidad docente, etc.)	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/indicadores http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/evaluacion-resultados-encuestas http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-

Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	**CRITERIO 1** **INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE**	MÁSTER UNIV. EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
	CURSO 2016-2017	

Aspectos a evaluar	Enlace
	educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/encuestas-de-satisfaccion http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/estudios-de-insercion-laboral

Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	**CRITERIO 2** **INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO**	MÁSTER UNIV. EN RESULUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
	CURSO 2016-2017	

Aspectos a evaluar	Enlace
Las guías docentes del título deben estar disponibles para los estudiantes previamente a la matriculación para todas las asignaturas, incluidas las prácticas externas y los trabajos fin de Grado o Máster.	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/plan http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/guias-docentes
Contenido de las guías docentes: descripción de cada asignatura (competencias, bibliografía, temario, etc.), las actividades formativas y los sistemas de evaluación. Si la asignatura requiere la utilización, por parte del estudiante, de materiales específicos (programas informáticos, por ejemplo) o de conocimientos previos, estos deben estar convenientemente descritos.	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/plan http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/guias-docentes
Planificación temporal de la enseñanza que incluya estructura del plan de estudios, horarios, aulas, calendario de exámenes, y cuanta información se requiera para el correcto seguimiento del despliegue del plan de estudios.	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/plan El horario si indica en la columna de la parte izquierda de la web: http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/calendario-examenes
Mecanismos de coordinación docente del título que permitan dar coherencia a los estudios permitiendo la adquisición de competencias por parte de los estudiantes	El procedimiento de coordinación de este máster será tanto vertical como horizontal. En la coordinación vertical se reúnen:

Aspectos a evaluar	Enlace
	1.Decano o Vicedecano de postgrado 2.Directores de máster: son los responsables del diseño del máster y de supervisar y aunar criterios; elaborar el calendario académico; diseñar un cronograma para la formación y reciclaje del profesorado en el uso de las herramientas digitales necesarias para la impartición de las clases; elaborar una plantilla común para la elaboración de las guías docentes, presentación de textos escritos y para los documentos de power point utilizados en clase; elaborar los guiones para los videos docentes; supervisar la concreción de los compromisos docentes de tutorización; realizar videoconferencias y confección de material digital, etc. 3. Coordinador de asignaturas (si fuera necesaria y hubiese más de un profesor por asignatura): se encarga de planificar las actividades formativas en cuestiones como armonización de criterios para la realización de actividades, información a los estudiantes, puesta a disposición de materiales para el alumnado, etc. Para llevar a cabo estos objetivos se convocarán las siguientes reuniones: -una reunión antes del inicio del máster -reuniones de seguimiento a lo largo del cuatrimestre -una reunión al final de cada cuatrimestre para la valoración de la materia/asignatura por parte del profesorado. **Para la coordinación horizontal se realizarán reuniones:** 1. Del profesorado de cada módulo/o materias. 2. Del profesorado con el coordinador de asignaturas (si hubiese la necesidad de coordinador) 3. Del profesorado del máster en general

Aspectos a evaluar	Enlace
	Dichas reuniones se llevarán a cabo al inicio y final de cada cuatrimestre.
Relación de profesorado que imparte las materias/asignaturas señalando la categoría docente	En la actualidad no existe una equiparación de las categorías docentes del profesorado de nuestra universidad con respecto a las categorías docentes del profesorado de las universidades públicas. En todo caso, en los enlaces siguientes se puede verificar las categorías del profesorado de la titulación: http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/por-asignatura http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/por-nombre-de-profesor
Forma en la que se realiza la extinción del plan antiguo y la puesta en marcha de los cursos de adaptación	No procede por no tener plan antiguo a extinguir, tal y como se detalla en la titulación: http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/adaptacion-plan-antiguo
Si el plan de estudios lo señala, incluir información de las prácticas externas (créditos, organización, tipología de empresas, elección de tutores, …)	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/informacion-practicas-externas http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/normativa-ucv-practicas-externas
Desarrollo del Trabajo Fin de Estudios, tanto de grado como de	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-

Aspectos a evaluar	Enlace
máster (organización, tipología del tutor, criterios de presentación y defensa del trabajo, tipo de trabajo…)	aula/seccion/informacion-trabajo-final http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/normativa-ucv-trabajo-final
Movilidad de los estudiantes (organización de la movilidad por títulos, centros, programas de intercambio,…)	http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/movilidad-titulacion http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/normativa http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/erasmus_estudios http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/erasmus_practicas http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/sicue http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/mundus_estudios http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-

Aspectos a evaluar	Enlace
	aula/seccion/mundus_practicas
Cumplimiento de los compromisos incluidos en la memoria de verificación con respectos a la obtención de las competencias del título (procedimiento establecido en la titulación para valorar el progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes)	El progreso en los resultados de aprendizaje de los estudiantes se valora a través de los sistemas de evaluación que cada profesor introduce en su asignatura, también se valora la adquisición de competencias de cada estudiante, ya que los resultados de aprendizaje están vinculados a las competencias que se trabajan en cada asignatura. La relación entre resultados de aprendizaje, competencias y sistemas de evaluación está disponible públicamente en cada guía docente: http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/guias-docentes

Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	**CRITERIO 3** **RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA**	MÁSTER UNIV. EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
	CURSO 2016-2017	

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 1.-Organización y desarrollo

La organización y desarrollo del título parecen estar pautados, en base a la documentación y datos (tablas) aportados. La información pública aparece en la web del Máster, aunque este Comité ha tenido dificultades en algunos casos para acceder a la misma, al recabar la información previa a la visita presencial.

TIPO DE INFORME: Informe de renovación de la acreditación AVAP

FECHA DEL INFORME: 19 de octubre de 2017

ACCIONES PROPUESTAS: Se ha realizado una reunión con los responsables de la web para trasladar la solicitud de un proceso más ágil para acceder y más intuitivo para localizar la información. Se ha actualizado la web con el objeto de facilitar el acceso en cuanto a rapidez de la conexión. De igual manera se ha revisado con el Departamento de Calidad de la universidad para identificar si la información disponible era de fácil acceso.

RESPONSABLE: Directoras y Departamento de Calidad UCV.

FECHAS DE APLICACIÓN: Curso 2017-2018

ENLACE WEB: **https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula**

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 2.-Información y transparencia

Se recomendaba incluir la información sobre informes de verificación y seguimiento en una pestaña más intuitiva a la actual (Documentación EEES) e introducir toda esta información en la pestaña reservada a Sistema de Garantía de Calidad. Durante el proceso de evaluación, el acceso a estos documentos no fue posible hasta dar el aviso de la incidencia a la Universidad, que inmediatamente lo solucionó.

- La información que aparece tanto en la pestaña TFM como en la de Prácticas Externas es pobre. Se debe ampliar la información con fechas, sistema de evaluación, temáticas de los TFM, profesores disponibles.

- Dentro de las Guías Docentes, se debería ampliar la información sobre el profesorado que imparte docencia (categoría, líneas de investigación, etc...).

- La información que ofrecen las Guías Docentes es prácticamente idéntica para todas las asignaturas. Los sistemas de evaluación y la metodología docente es igualmente similar entre las asignaturas. Así, es común la utilización del portfolio como uno de los sistemas de evaluación. En este aspecto, se sugiere dotar de mayor personalidad a cada una de las asignaturas.

- En la línea anterior, encontramos asignaturas en las que se hace referencia a la adquisición de la CG6, cuando dentro de su contenido no se hace mención al uso de las TIC. Sin olvidar que estamos ante un Máster online, en la que se da por supuesta la competencia TIC de los alumnos, no debemos olvidar que dicha competencia hace referencia a la capacidad de usar determinadas tecnologías para trabajar la resolución de conflictos en el aula.

La disponibilidad y contenido de las guías docentes es un aspecto a mejorar. Debe dotarse a estas guías de la importancia que las mismas tienen como documento contractual entre Universidad y alumno, por lo que todos los aspectos que rigen esta relación deben ser tenidos en cuenta. Así, debe garantizarse la disponibilidad de las guías docentes, en toda su extensión, con carácter previo a la matrícula de los alumnos, su contenido informativo debe ser homogéneo y suficiente. Si bien el desarrollo o aclaración de ciertas cuestiones contenidas en las guías docentes puede realizarse por parte del profesor responsable al comienzo de la asignatura, ello no debe considerarse justificación para la reducción del contenido informativo de las guías docentes ni restar el significado e importancia de las mismas.

Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	**CRITERIO 3** **RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA**	MÁSTER UNIV. EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
	CURSO 2016-2017	

TIPO DE INFORME: Informe de renovación de la acreditación AVAP

FECHA DEL INFORME: 19 de octubre de 2017

ACCIONES PROPUESTAS:

Se viene realizando con el profesorado una serie de reuniones sobre revisión y evaluación de las guías docentes, con el objeto de mejorar tal aspecto y diferenciar claramente cada una de las asignaturas, según las indicaciones recibidas por el tribunal de acreditación.

De igual manera en los apartados relacionados con las prácticas y el trabajo fin de máster, se ha incluido una guía para cada una de estas asignaturas en las que se detalla tanto las fechas como el sistema de evaluación, temáticas de los TFM, fechas de prácticas, y proceso a seguir para la concreción de las mismas.

En el apartado de la web, donde se publican todas las guías docente, se ha incluido un breve currículo del profesorado que imparte docencia en las mismas. Respecto de la evaluación similar en todas las asignaturas, la dirección tras revisar la memoria Aneca, identifica que corresponde con los recursos y metodología de evaluación de la memoria, pero, teniendo en cuenta las observaciones del tribunal remite al profesorado de cada asignatura la guía para una propuesta de ajuste de los medios y recursos para evaluar cada asignatura que enriquezca dicha evaluación y a su vez incluya el uso de las Tics, que también ha sido solicitado por los evaluadores.

De igual manera se incluye como contenidos del Claustro de inicio de curso trasladar al profesorado las observaciones de este informe.

RESPONSABLE: Directoras del Máster y Departamento de Calidad UCV

FECHAS DE APLICACIÓN: Curso 2017- 2018 y sucesivos cursos académicos

ENLACE WEB: https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/guias-docentes

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 3.-Sistema de garantía interno de calidad (SGIC)

Se considera que las recomendaciones realizadas en el último proceso de seguimiento no han sido atendidas. No se han establecido propuestas de mejora basadas en las encuestas de satisfacción. En el Plan de Mejoras del curso 2013-2014 se incluían acciones para incrementar la participación de los estudiantes del Máster en programas de movilidad y no se han materializado. El SGIC no está completamente implementado y, por tanto, no se garantiza la mejora continua del título a partir de datos objetivos ni tampoco se plantean Planes de Mejora en base a sus resultados. En relación con las encuestas de satisfacción queremos destacar algunos aspectos importantes:

- Se recomienda que se incluya la comparación de los ítems con la media de la universidad o del centro, así se podrían extraer más datos para su análisis.

- No se ha presentado un análisis de los datos de las encuestas de satisfacción, enfatizando los datos mejor valorados y los que requieren acciones de mejora.

De las evidencias aportadas, consideramos que el SGIC no ha desarrollado procedimientos para evaluar la calidad de la enseñanza, ya que de los documentos presentados sobre el SGIC, únicamente se extraen encuestas de satisfacción de los diferentes grupos de interés, es decir de la información aportada destacamos los mecanismos para conocer la opinión de los implicados pero no los procedimientos para la evaluación, revisión y mejora de los aspectos reseñados.

TIPO DE INFORME: Informe de renovación de la acreditación AVAP

FECHA DEL INFORME: 19 de octubre de 2017

ACCIONES PROPUESTAS:

En el Informe de Implantación del SGIC del curso 16/17 se han recogido a diferencia de anteriores Informes de Implantación un punto correspondiente al Plan de Mejoras del título. En dicho informe tiene lugar el análisis por parte de los responsables del título respecto a la información que consideran más reseñable, en cuanto a tasas (rendimiento, éxito, abandono, graduación, oferta/demanda, matriculación,…. e índices de satisfacción de los diferentes grupos e interés que participan en el título)

Respecto a la comparación de los ítems del título con la Universidad, cabe recordar que ya se presentan en dicho formato tal y como se publica en la web de la titulación.

Respecto a la calidad de la enseñanza, se analiza a través de las tasas de rendimiento, éxito, graduación y eficiencia que se revisan anualmente en los Informes del SGIC de la titulación.

RESPONSABLE: Directoras del Máster y Comisión de Calidad del Centro

FECHAS DE APLICACIÓN: Curso 17/18

ENLACE WEB:

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

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

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 4.-Personal académico

La participación del profesorado del Máster en iniciativas y programas de innovación no supera el 50%, en función de los datos de los tres cursos disponibles. No hay participación del profesorado del Máster en programas de movilidad. Estas constataciones establecidas en el informe previo, cabe matizarlas según la información recabada en las visitas presenciales. En todo caso, parece que hay dificultades en que la información relativa a este apartado sea manejada por la Unidad de Calidad. La tasa de PDI Doctor Acreditado se encuentra por debajo del 50% (37.5% en 2015-16) lo que debe ser tenido en cuenta a efectos de mejora. La tasa de PDI a tiempo completo, se mantiene en los tres cursos académicos en los que se ha impartido el Máster, en un porcentaje del 60%. Este dato debería dar pie a la toma de medidas para tratar de mejorarlo. Las propuestas metodológicas y pedagógicas que se derivan de la observación de la plataforma virtual, son básicas y no explotan con amplitud las posibilidades de las herramientas tecnológicas. Cabe por tanto, sugerir que se amplíe este aspecto, incorporando más aplicaciones digitales que permitan diversificar la metodología docente aplicada en este Máster.

TIPO DE INFORME: Informe de renovación de la acreditación AVAP

FECHA DEL INFORME: 19 de octubre de 2017

ACCIONES PROPUESTAS:

Sobre la movilidad del profesorado, se solicita al Departamento de internacional que promueva las estancias de movilidad afín a la especialidad del profesorado, sin embargo respectos de este aspecto se ha de tener en cuenta que el profesorado participante en el máster también comparte clases y responsabilidad con otros títulos lo que complejiza la concreción de la movilidad y estancias en otras universidades.

En cuanto a la tasa del profesorado acreditado, cabe destacar se está trabajando por parte de toda la Universidad Católica de Valencia, promoviendo los grupos de investigación , así con los aspectos relacionado con este criterio para que mejoré la carrera académica del profesorado que en su mayoría es profesor Doctor Novel,

Con respecto a la observación de: *la tasa de PDI a tiempo completo, se mantiene en los tres cursos académicos en los que se ha impartido el Máster, en un porcentaje del 60%. Este dato debería dar pie a la toma de medidas para tratar de mejorarlo. Conviene destacar* que el título es profesionalizante exige expertos que compartan las experiencias del ámbito práctico al ámbito académico, con lo cual la mayoría de expertos que son docentes en el máster provienen de diversos ámbitos e instituciones que enriquecen la formación en el máster y sus otras obligaciones profesionales impide la contratación a tiempo completo.

Con respecto a la observación de: *propuestas metodológicas y pedagógicas que se derivan de la observación de la plataforma virtual, son básicas y no explotan con amplitud las posibilidades de las herramientas tecnológicas. Cabe por tanto, sugerir que se amplíe este aspecto, incorporando más aplicaciones digitales que permitan diversificar la metodología docente aplicada en este Máster.* Tal como se ha comentado en respuesta a las observaciones del criterio 2. En las reuniones del Claustro de profesores se solicita incluir el uso de aplicaciones Tics en el material de las asignaturas.

RESPONSABLE: Vicerrectorado de investigación y Directoras del Máster

FECHAS DE APLICACIÓN: Curso 18/19

ENLACE WEB:

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

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 5.-Personal de apoyo, recursos materiales y servicios

La Comisión entiende que son mejorables los aspectos relativos a la orientación académica y profesional. Así como en la oferta de movilidad.

TIPO DE INFORME: Informe de renovación de la acreditación AVAP

FECHA DEL INFORME: 19 de octubre de 2017

ACCIONES PROPUESTAS: Aspectos de mejora de carácter voluntario

Respecto de los servicio de orientación se oferta a los alumnos on line el servicio de orientación educativa dándolo a conocer en la primera sesión del máster cuando se presentan todos los servicios de la Universidad al igual que la oficina de prácticas internacionales y movilidad. De igual manera en la plataforma docente se facilita en el espacio común a los alumnos los emails de los servicios de orientación y oficina de movilidad.

Respecto de la movilidad para este máster, tal como consta en la memoria de verificación, se oferta además dado el perfil de los alumnos (Trabajadores y con familia) una movilidad virtual que aporta como principales valores añadidos:

• La accesibilidad a todo individuo, independientemente de su localización geográfica, su nivel adquisitivo, sus circunstancias personales, etc.

• La contribución a una propuesta de aprendizaje más personalizada, ya que facilita la respuesta individual de acuerdo a las circunstancias de cada uno.

• El aumento de la flexibilidad en el acceso al aprendizaje.

• El estudio con materiales y entornos significativamente más interactivos.

• El aprendizaje en entornos virtuales que aportan unas competencias de trabajo en grupo, interacción a través de plataformas, competencias telemáticas, etc. imprescindibles en la sociedad actual.

• La posibilidad de un aprendizaje colaborativo y cooperativo en un entorno intercultural.

Como hemos anotado, desde el presente máster se promueve tanto la movilidad virtual como la presencial; a continuación se especifican también las particularidades de la movilidad presencial (convenios de cooperación, ayudas para financiarlas, etc.).

La Oficina de Relaciones Internacionales (ORI), dependiente del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales, es el Servicio encargado de apoyar al Decanato de la Facultad en la firma de convenios de intercambio, así como el envío y acogida de alumnos participantes en planes de movilidad. Dicha oficina estructura la movilidad de los estudiantes y cuenta con los procedimientos para la organización de la movilidad de los estudiantes propios, para los de acogida, así como un plan estratégico de la movilidad internacional y mecanismos de apoyo y orientación a los estudiantes internacionales matriculados en esta universidad.

A continuación se explicitan los distintos mecanismos que desde la universidad se desarrollan para la organización de la movilidad de los estudiantes (tanto para movilidad presencial y no presencial):

Visitas a las aulas, para recordar a los estudiantes fecha, hora y lugar de la reunión generales. Plazo: principios 1º y 2º cuatrimestre. Por tratarse de un Máster virtual, esta visita será sustituida por la participación en las diferentes videoconferencias realizadas al inicio de las primeras asignaturas del máster. Reuniones generales, realizada concretamente a través de videoconferencias para el caso de éste máster virtual, convocadas por la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) de la UCV quien informará a los estudiantes sobre:

-los diferentes programas internacionales a los que puede optar

-la oferta de universidades para la titulación

-los plazos de entrega de las solicitudes y la documentación necesaria

RESPONSABLE: Directoras del Máster

FECHAS DE APLICACIÓN: Curso 17-18 en adelante

ENLACE WEB:

La información que se da en la reunión también, figura en la Web:https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/movilidad-titulacion

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 6.-Resultados de aprendizaje

El Informe de inserción laboral del Máster (2014-15) publicado en la web, elaborado por el Observatorio de Empleo de la Universidad Católica de Valencia, aporta unas referencias positivas, si bien la mayoría de los casos reflejados en la encuesta analizada, no implican acceso al empleo, sino una mejora de situación en el que ya tenían.

TIPO DE INFORME: Informe de renovación de la acreditación AVAP

FECHA DEL INFORME: 19 de octubre de 2017

ACCIONES PROPUESTAS: Aspectos de mejora de carácter voluntario

El Observatorio de Empleo, de cara a la elaboración de los informes de inserción laboral de las titulaciones, recoge una serie de ítems que se actualizan de manera periódica atendiendo entre otras a las recomendaciones descritas en informes emitidos a las titulaciones implantadas en la Universidad, así como las sugerencias de los ítems que se recogen en los Informes de implantación del SGIC de las mismas y los ítems relevantes para analizar la situación laboral

de los egresados de las titulaciones de la Universidad (analizando la situación anterior a los estudios de Grado y Postgrado y la relevancia posterior a cursar dichos estudios en nuestra Universidad entre otros muchos ítems). En el presente curso 17/18 se publican en la web los resultados obtenidos en el Informe de Inserción laboral del curso 15/16.

RESPONSABLE: Observatorio de Empleo

FECHAS DE APLICACIÓN: Curso 17/18

ENLACE WEB:

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

Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	**CRITERIO 4** **VALORACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SGIC**	MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
	CURSO 2016-2017	

- **INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC CURSO 2016-2017**

- **PLAN DE MEJORAS CURSO 2016-2017**

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

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. Mª 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. Mª 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. Mª 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. Mª del Rocío Pérez Tornero	PAS	Técnico de Calidad	Representante de la OCA

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

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 SIIU 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

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

Docentia

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 6ºconvocatoria (cursos 2013-14, 2014-15 y 2015-16):

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.

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.

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

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	≤ 10 días	≤ 10 días	≤ 10 días	≤ 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.

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 al 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

Nº de mejora: 1
Acción de Mejora
Incrementar las acciones para favorecer el aumento de la participación del alumnado y profesorado en la cumplimentación de las encuestas tanto en las titulaciones de Grado como de los Postgrados impartidos en la Facultad.
Tareas a desarrollar
Reuniones con los Vicedecanos, Directores de Másteres, Delegados y tutores de primer curso para recordar la importancia de la participación del alumnado en la cumplimentación de las encuestas y motivar al alumnado en las clases para la cumplimentación de las mismas. Recordatorios en la plataforma (UCV-net). Elaboración de un cronograma específico para que los distintos grupos cumplimenten las encuestas de actividad docente en el aula de informática de la sede.
Responsable de la Tarea
Equipo decanal y Directores de Másteres
Temporalización
Noviembre 2017 - Julio 2018
Recursos necesarios
Recursos humanos: reuniones con los Vicedecanos, Directores de Másteres, Tutores, Delegados de las titulaciones y tutores de prácticas. *Recursos informáticos*: aula de informática, correos electrónicos, enlace encuestas on-line, 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
Responsable seguimiento
Coordinador de Calidad.
Beneficios esperados
Incrementar el número de encuestas cumplimentadas en la Facultad
Resultados esperados
Conocer el índice de satisfacción de los diferentes grupos de interés que intervienen en los títulos de la Facultad.

Nº de mejora: 2
Acción de Mejora
Incrementar la Tasa de matriculación en el Grado en Pedagogía
Tareas a desarrollar
Incrementar las acciones de difusión de la titulación, mediante: Charlas en colegios, charlas en centros de actuación de los Educadores Sociales y en centros deportivos, Jornadas de Puertas Abiertas UCV, Colegio Oficial de Pedagogos, Jornadas de Orientación y Jornadas de Pedagogía, Activación de la mención formador de formadores y charlas en empresas.
Responsable de la Tarea
Decana y Vicedecano de las titulaciones
Temporalización
Septiembre 2017 - Julio 2018
Recursos necesarios
Recursos humanos: Vicedecano, Decana, reuniones de los responsables con los centros para la organización y difusión de las distintas acciones propuestas. *Recursos informáticos*: correos electrónicos, difusión en las redes sociales, folletos informativos de la titulación.
Indicador asociado
Tasa de Matriculación Tasa de Oferta y Demanda
Responsable seguimiento
Coordinador de Calidad
Beneficios esperados
Incrementar el interés del alumnado por cursar los estudios del Grado en Pedagogía en la UCV
Resultados esperados
Aumentar el número de alumnos matriculados en la titulación

Nº de mejora: 3
Acción de Mejora
Generar más medidas para conseguir obtener resultados del grado de satisfacción de los egresados de la titulación en las titulaciones de Grado y Postgrado de la Facultad que no disponen de resultados de la encuesta.
Tareas a desarrollar
Remisión de los enlaces de las encuestas a los egresados Remisión por parte del coordinador de encuestas UCV de la participación semanal de las encuestas en el periodo de cumplimentación de las mismas. Remisión de la participación a los vicedecanos de titulación para recordar al alumnado la importancia de su participación voluntaria en las mismas para conocer su nivel de satisfacción.
Responsable de la Tarea
Vicedecano de la titulación en los Grados y Director del Máster en los postgrados
Temporalización
Septiembre 2017 - Julio 2018
Recursos necesarios
Recursos humanos: Coordinador de las encuestas UCV, reuniones del Vicedecano con el delegado de titulación. *Recursos informáticos*: correos electrónicos, enlace encuestas on-line.
Indicador asociado
Ítem 29 de la encuesta de satisfacción de egresados
Responsable seguimiento
Coordinador de Calidad
Beneficios esperados
Conocer el grado de satisfacción de los alumnos egresados con las titulaciones de Grado y Postgrado
Resultados esperados
Obtener participación en la encuesta de satisfacción de los egresados

INFORME INDICADORES MÁSTER UNIVERSITARIO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA

INDICADOR	CURSO 13-14	CURSO 14-15	CURSO 15-16	CURSO 16-17
TASA DE RENDIMIENTO	97,56%	95,85%	97,71%	97,44%
TASA DE ABANDONO	2,44%	3,45%	4,05%*	-
TAS DE EFICIENCIA	100%	100%	99,69%	98,85%
TASA DE GRADUACIÓN	97,56%	89,66%	94,59%	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	117,14%	50%	155,71%	102,86%
TASA DE MATRICULACIÓN	117,14%	82,86%	105,71%	91,43%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	60%	80%	80%	87,5%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	57,14%	60%	60%	75%

VALORACIONES:

*Valores provisionales

- TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:

Esta tasa refleja la relación porcentual entre el número de créditos superados del título respecto al número total de créditos matriculados.

En el curso 16-17, la tasa de Rendimiento alcanza un valor de 97,44% es un valor positivo en la línea del curso anterior,

- TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:

Se aportan los datos provisionales de abandono de la cohorte de entrada 2015-16, Se considera un valor satisfactorio a pesar del incremento con respecto a cursos anteriores e inferior a lo descrito en la Memoria de Verificación se indicaba un 7,8%.No obstante como es provisional cabe esperar a ver los resultados definitivos de la tasa

- TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:

El valor obtenido en el curso 16/17 alcanza la tasa del 98,85%. Éste indicador relaciona el número de créditos en los que debieron matricularse los alumnos egresados para superar el título y el total de créditos en los que se matricularon.

- TASA DE GRADUACIÓN:

Este indicador aporta información anual, sobre la proporción de estudiantes que consiguen finalizar en el tiempo previsto más un año un título, con respecto a los estudiantes matriculados inicialmente.

Los datos de la tasa correspondientes a la cohorte 15-16 se consideran satisfactorios alcanzando la cifra de 94,59%.

- TASA DE OFERTA-DEMANDA:

La definición de la Tasa de Oferta-Demanda descrita en el Protocolo de Seguimiento de Titulaciones Oficiales de AVAP, no se ajusta al sistema de acceso en la UCV-San Vicente Mártir, no obstante se presentan los valores para dicha tasa, siendo los alumnos considerados para el cálculo de la demanda del MU en Resolución de Conflictos en el Aula, aquellos alumnos que han mostrado un interés real por cursar dicha titulación en la Universidad, esto es, el número de reservas no confirmadas, el número de matriculados, el número de bajas antes de la matrícula, el número de alumnos en lista de espera y el número de alumnos que en el periodo de solicitud (preinscripción) facilitaron sus datos pero no hicieron reserva de plaza posteriormente.

El valor obtenido de dicha Tasa, 102,86%, muestran el alto interés del alumnado por cursar la titulación en nuestra Universidad.

- TASA DE MATRICULACIÓN:

El resultado de esta tasa en el curso 16-17 alcanza el valor del 91,43% a pesar del descenso con respecto a los valores obtenidos en el curso anterior, se consideran unas buenas cifras de matriculación.

- TASA DE PDI DOCTOR:

El resultado de esta tasa en el curso 16-17 alcanza el valor del 87,5% mejorando los valores obtenidos en cursos anteriores, lo que indica un mayor número de profesores Doctores y por tanto una mejora en la cualificación del perfil académico del profesorado del máster, se considera un valor muy positivo para garantizar la calidad del Máster.

- TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:

En relación al profesorado a tiempo completo, el valor obtenido es del 75%, indicándose una mejora en la contratación del profesorado relacionado con el Máster.

El incremento con respecto a cursos anteriores de la titulación atiende un estilo docente propio y que facilita la coordinación entre el profesorado del Máster,