

INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES  
DE GRADO Y MÁSTER EN LA COMUNITAT VALENCIANA

**DATOS BÁSICOS DEL TÍTULO OFICIAL DE GRADO O MÁSTER**

*Denominación del título:* **Máster Universitario en Mediación y Gestión del Conflicto por la Universitat Internacional Valenciana**

*Universidad responsable administrativa:* **Universitat Internacional Valenciana**

*En caso de título interuniversitario, universidades participantes:*

*Centro/s donde se imparte:* **Universitat Internacional Valenciana**

*Número de plazas:* **360**

*Curso de implantación:* **2017**

*Fecha de verificación o de renovación de la acreditación:* **12/01/2016**

**Valoración por criterios**

---

**Criterio 1. Organización y desarrollo: Se alcanza parcialmente**

**Criterio 2. Información y transparencia: Se alcanza parcialmente**

**Criterio 3. Sistema de garantía interno de calidad (SGIC): Se alcanza parcialmente**

**Criterio 4. Personal académico: Se alcanza parcialmente**

**Criterio 5. Recursos materiales y servicios: Se alcanza**

**Criterio 6. Resultados de aprendizaje: Se alcanza parcialmente**

**Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento: Se alcanza parcialmente**

Escala: Se supera excelentemente, Se alcanza, Se alcanza parcialmente y No se alcanza.

**Valoración global**

---

*Vista la propuesta de informe de la comisión de seguimiento correspondiente, la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva valora que la implantación del título se está realizando de forma:*

**FAVORABLE**

### Criterio 1. Organización y desarrollo

**Estándar:** *El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.*

**Se alcanza parcialmente.** Se logra el estándar pero se detectan aspectos puntuales que han de mejorarse.

#### **MOTIVACIÓN:**

*El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.*

*El título cuenta con mecanismos de coordinación docente y como evidencia se aportan actas. Aunque las actas aportadas no están firmadas ni tratan específicamente cuestiones de coordinación de asignaturas o contenidos, la universidad informa positivamente sobre la corrección de estos ítems durante el curso 2018-19.*

*Tampoco aparecen datos o documentos sobre la coordinación de prácticas entre la universidad y las entidades o despachos receptores. Aunque parece evidente que la coordinación debe existir, se sugiere aportar o generar la documentación relativa a la misma.*

*Con relación a las recomendaciones recogidas en el informe de verificación, se lleva a cabo la corrección de la actividad formativa TFM conforme a lo indicado, en las guías docentes se contempla la disgregación de las actividades formativas prácticas.*

*Se informa positivamente del incremento de la actividad formativa "simulaciones" mediante master class aunque no se aporta evidencia documental.*

*Desde una perspectiva general se puede afirmar que el reconocimiento de créditos por experiencia profesional se ajusta a lo previsto en la memoria; no obstante, no se informa de experiencia profesional concreta de la que se deriva el reconocimiento de cada uno de los alumnos.*

#### **OTRAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS (OPCIONAL):**

*A efectos de futuras evaluaciones:*

*1.- Aportar evidencias de:*

*a) La institucionalización de la coordinación (firma de actas e incluir como contenido de las reuniones cuestiones relativas al contenido y temporalización de las asignaturas a fin de evitar duplicidades y una excesiva carga de trabajo para el alumno) que según la información aportada se está llevando a cabo en el curso 2019-20.*

*b) La coordinación entre tutores de la universidad y tutores de prácticas externas.*

*c) La naturaleza de la experiencia profesional objeto de reconocimiento.*

### Criterio 2. Información y transparencia

**Estándar:** *La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa formativo y de los procesos que garantizan su calidad.*

**Se alcanza parcialmente.** Se logra el estándar pero se detectan aspectos puntuales que han de mejorarse.

#### **MOTIVACIÓN:**

*La página web de la titulación ofrece información actualizada y de interés para alumnado sobre algunos aspectos como las guías docentes o las competencias desarrolladas pero su estructura no permite mostrar otra que es indispensable para el futuro estudiante como la admisión o el funcionamiento de las prácticas.*

*De forma general, la información necesaria para la toma de decisiones de los estudiantes y otros agentes de interés mostrada en la página web es escasa. La estructura de la web no permite mostrar información relevante de forma pública.*

*Los informes de seguimiento interno del título no están publicados en la web puesto que el título es de reciente implantación pero, tan pronto como sea posible, se deben presentar los resultados del título. Desde la página web del título no se ofrece acceso a los programas o servicios de apoyo a los estudiantes y a los recursos de aprendizaje disponibles. Tampoco se muestra un enlace a las normativas de la universidad aplicables a los estudiantes del título, lo que hace que no sea fácilmente accesible.*

*Se ofrece información sobre el profesorado que imparte las materias pero no se indica su categoría docente.*

*No se ofrece información sobre movilidad asociada al título.*

#### **EN SU CASO, RECOMENDACIONES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO:**

*Analizar la estructura de la web para crear nuevos espacios donde mostrar información relevante o modificar otros para redistribuir la información.*

*Incluir en el apartado de "Calidad" información sobre los principales resultados del título.*

*Detallar la categoría docente del profesorado.*

*Ofrecer información más detallada sobre las prácticas externas (organización, centros de prácticas disponibles, asignación de las prácticas, perfil de los tutores, fechas...)*

*Ofrecer información sobre programas de movilidad de los estudiantes.*

#### **Criterio 3. Sistema de garantía interno de calidad (SGIC)**

**Estándar: La institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la mejora continua del título.**

**Se alcanza parcialmente.** Se logra el estándar pero se detectan aspectos puntuales que han de mejorarse.

#### **MOTIVACIÓN:**

*Dentro del SGC, el Manual de Calidad identifica los niveles de participación de los diferentes grupos de interés. Se indica en el informe de seguimiento que el análisis de la información y la utilización para la toma de decisiones se realiza en dos niveles: a nivel de cada título y a nivel de sistema de calidad global de la Universidad. No se han encontrado evidencias de la implantación de estos procedimientos ni del plan de mejoras elaborado como consecuencia del análisis anual del título, que lleva a cabo la Comisión de Calidad del Título (CCT) donde están representados los principales grupos de interés.*

En los diferentes criterios se han analizado las recomendaciones derivadas del informe de verificación, y se han incluido acciones de mejora a llevar a cabo.

La Universidad tiene definido, dentro del documento del SGC, los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado, para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad; análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida. Asimismo, tiene definidos los procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias y reclamaciones. No se describe cómo se lleva a cabo el análisis de la satisfacción del PAS.

Dentro del documento del SGC, se describe el procedimiento para la atención a las sugerencias y reclamaciones. Los estudiantes las pueden realizar a través del campus virtual, que se canaliza a través de su orientador académico. También dispone en las aulas de campus de las direcciones del correo electrónico de los profesores y de la dirección del título, a los que también pueden remitir sus sugerencias o reclamaciones. Las comunicaciones recibidas de grupos de interés externos como pueden ser redes sociales, asociaciones de consumidores, organismos oficiales, Defensor Universitario, correo certificado etc. se gestionan desde el área de Servicios y Experiencias. Se han registrado dos quejas por parte de los alumnos, relacionadas ambas con las prácticas externas.

#### **EN SU CASO, RECOMENDACIONES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO:**

Se debe definir el procedimiento para llevar a cabo la medición de la satisfacción del personal de administración y servicios.

#### **OTRAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS (OPCIONAL):**

Se recomienda continuar con la implantación del proyecto InCulCa VIU de cara a aumentar la formación y sensibilización del equipo de la Universidad en el ámbito de la calidad y con el objetivo de seguir asentando y mejorando la implantación del SGIC.

### **Dimensión 2. Recursos**

---

#### **Criterio 4. Personal académico**

**Estándar: El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes.**

**Se alcanza parcialmente.** Se logra el estándar pero se detectan aspectos puntuales que han de mejorarse.

#### **MOTIVACIÓN:**

El número de profesores en general es adecuado al número de alumnos, y se corresponde con el número establecido en la memoria.

El porcentaje de doctores es inferior (60%) al previsto en la memoria (72%) y al requerido por la normativa para la docencia en Máster (70%). Aunque se ha producido un incremento en el porcentaje de doctores (4,8 puntos porcentuales), apenas ha tenido reflejo en el porcentaje de créditos impartidos por los profesores doctores, a todas luces insuficiente e inferior al previsto en la memoria (sólo un 36% de los créditos son impartidos por doctores).

Frente a las alegaciones de la Universidad cabe responder:

a) Aunque la naturaleza del Máster sea en gran medida profesionalizante, no se trata de un título habilitante para el ejercicio de la profesión reglada, por lo que le son de aplicación los requisitos exigidos con carácter general para el profesorado encargado de impartir docencia de Máster.

b) Es cierto que el número de doctores se ha incrementado en el último año, pero aún así sigue estando un 12% por debajo de lo previsto en la memoria verificada, aunque el principal problema es que el profesorado doctor sólo imparte el 36,02% de los créditos del título, lo que indica que la mayor parte de la docencia es impartida por profesorado no doctor.

c) Los doctorandos que imparten docencia en el título no pueden ser incluidos en el porcentaje de doctores, pues en ningún momento ello se contempla en la memoria aprobada.

En cuanto al profesorado a tiempo completo, también es superior al previsto en la memoria (65,7% frente al 41% establecido) e imparte el 55% de los créditos del Máster. No se proporciona información sobre profesorado permanente.

En cuanto a la aptitud del profesorado con respecto a las plataformas tecnológicas y su formación, no se aportan datos, aunque se supone que su capacidad docente y manejo de la docencia virtual es buena, ya que la satisfacción sobre la labor docente es muy positiva, ligeramente superior a la de la Universidad.

Por último, en cuanto a la participación del profesorado del título en convocatorias de Docencia no se aportan datos (sólo se aporta el procedimiento) por lo que no se puede valorar.

#### **EN SU CASO, RECOMENDACIONES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO:**

1. Incremento del número de doctores hasta el 72% previsto en la memoria e Incremento proporcional del número de créditos impartidos por doctores.
2. Indicar la categoría académica de cada uno de los profesores implicados en el Máster a fin de que quede constancia clara de la categoría académica de los profesores que imparten docencia efectiva en el Máster (recomendación de especial seguimiento del Informe de verificación).

#### **Criterio 5. Personal de apoyo, recursos materiales y servicios**

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

**Se alcanza.** El estándar correspondiente al criterio se logra completamente.

#### **MOTIVACIÓN:**

*El personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios a disposición del título son adecuados en función de la naturaleza, modalidad online del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.*

### **Dimensión 3. Resultados**

---

#### **Criterio 6. Resultados de Aprendizaje**

**Estándar: Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) del título.**

**Se alcanza parcialmente.** Se logra el estándar pero se detectan aspectos puntuales que han de mejorarse.

## **MOTIVACIÓN:**

*Los resultados de aprendizaje son en general adecuados, y aunque la tasa de graduación es ligeramente inferior a la prevista en la memoria, el escaso recorrido temporal del máster no permite valorar todavía este dato.*

*Las tasas de eficiencia son adecuadas.*

*Según las evidencias aportadas existe un sistema seguro fiable para acreditar la identidad de los alumnos.*

## **OTRAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS (OPCIONAL):**

*Una vez que el Máster tenga el suficiente recorrido analizar, en su caso, las causas de la menor tasa de graduación y establecer, en su caso, un plan de mejora.*

*Recabar la opinión de todos los agentes implicados en el título, incluidos agentes externos dada la naturaleza del Máster.*

## **Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento**

**Estándar: Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno.**

**Se alcanza parcialmente.** Se logra el estándar pero se detectan aspectos puntuales que han de mejorarse.

## **MOTIVACIÓN:**

*Todavía es pronto para poder valorar la evolución del número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico en función del ámbito temático del título, y si su coherencia con las previsiones realizadas en la memoria de verificación son adecuadas.*

*El número de estudiantes de nuevo ingreso está por debajo de las plazas ofertadas por lo que se deben establecer acciones de mejora para incrementar el número de estudiantes de nuevo ingreso.*

*La tasa de eficiencia, rendimiento y éxito son adecuadas.*

*La tasa de graduación está ligeramente por debajo de lo indicado en la memoria verificada, debido a que los estudiantes deciden aplazar su TFM y en ocasiones las Prácticas Externas, ya que la mayoría de los estudiantes son profesionales que compaginan su vida profesional, familiar y académica. El porcentaje de no presentados en la asignatura de TFM es del 41%; tras analizar este dato, el título ha detectado que está relacionado con el aplazamiento de algunos alumnos.*

*Respecto a la satisfacción de los grupos de interés, en general, los resultados obtenidos en las distintas encuestas alcanzan valores medios y medios-altos. No hay evidencia del % de participación, por lo que no se puede saber si las valoraciones obtenidas son representativas.*

*Asimismo, la participación en las encuestas es baja. En el informe se indica que, en futuras ediciones, se prevé incentivar la participación entre los alumnos e incidir en la importancia de esta participación a través de los recordatorios de la herramienta de encuestas Blue de tal forma que los resultados sean más representativos.*

*La encuesta de egresados se lleva a cabo 18 meses después de haber terminado, por lo que de momento no existe información al respecto.*

*No se presentan evidencias de la evaluación de la satisfacción del PAS, ni de los centros de prácticas ni de directores de TFM.*

**EN SU CASO, RECOMENDACIONES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO:**

- 1. Se debe definir el procedimiento para llevar a cabo la medición de la satisfacción del personal de administración y servicios.*
- 2. Se deben poner en marcha las acciones de mejora necesarias para incrementar la participación en las encuestas y contar con datos fiables que redunden en la mejora de la titulación.*
- 3. Se deben establecer los procedimientos necesarios para obtener información sobre la satisfacción de los empleadores con respecto al nivel de empleabilidad.*

**OTRAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS (OPCIONAL):**

*Se recomienda prestar especial atención a la evolución del porcentaje de "no presentados" en la asignatura de TFM, dado que esto afecta a la tasa de graduación de la titulación.*