

PROCESO DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN TÍTULOS

INFORME FINAL DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

DATOS DEL TÍTULO

Número de Expediente (RUCT):	4316811
Denominación Título:	Máster Universitario en Acoso Escolar y Mediación por la Universitat Internacional Valenciana
Universidad responsable:	Universitat Internacional Valenciana
Universidades participantes:	-
Centro/s en el que se imparte:	Facultad de Ciencias de la Educación
Nº de créditos:	60
Modalidad:	Presencial
Fecha de verificación inicial:	30-10-2018

INTRODUCCIÓN

El procedimiento de evaluación se ha llevado a cabo atendiendo a lo dispuesto en el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad y, en su caso, demás normativa específica del título objeto de evaluación.

Asimismo, se ha tenido en cuenta lo establecido en el protocolo de Renovación de la Acreditación de l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP).

VALORACIÓN GLOBAL DEL TÍTULO

Transcurrido el plazo de veinte días para la presentación de alegaciones al informe provisional y considerando la información disponible del título incluida en el expediente de acreditación y, en su caso, las alegaciones y/o Plan de Mejora presentados por la universidad, la Comisión de Evaluación de Títulos de l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP) emite el siguiente informe final de renovación de la acreditación en términos de **Favorable**

Este informe debe hacerse público en la página web del propio título de forma fácilmente accesible.

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

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

1.1 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, garantizando el aprendizaje centrado en el estudiante.: B: Se alcanza

1.2 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.: B: Se alcanza

1.3 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.: B: Se alcanza

1.4 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.: B: Se alcanza

1.5 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.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

La implantación del plan de estudios del Máster Universitario en Acoso Escolar y Mediación de la Universidad Internacional de Valencia se ha desarrollado de forma coherente con la memoria de verificación aprobada y sus posteriores modificaciones autorizadas. No se han identificado desviaciones relevantes en su despliegue, lo que evidencia una adecuada planificación académica y una gestión responsable del título. La estructura, los objetivos formativos y el perfil de competencias se han mantenido fieles al diseño original, incluso frente a cambios normativos significativos, como la adaptación al Real Decreto 822/2021, lo que refleja una sólida cultura de calidad interna y capacidad de actualización.

El plan de estudios contempla 60 créditos ECTS distribuidos en dos semestres: 48 créditos obligatorios, 6 correspondientes a las Prácticas Externas y 6 al TFM. La secuenciación pedagógica está diseñada para garantizar una progresión lógica en la adquisición de competencias, comenzando con asignaturas teóricas centradas en los fundamentos del acoso escolar y la legislación aplicable, y avanzando hacia contenidos aplicados sobre mediación, intervención y metodología de la investigación. Esta estructura modular permite al estudiantado desarrollar progresivamente habilidades analíticas, reflexivas y prácticas, culminando en la aplicación de lo aprendido en contextos reales.

Las asignaturas se imparten de forma simultánea en parejas, combinando sesiones síncronas y asíncronas en el campus virtual. Este entorno virtual, accesible desde múltiples dispositivos gracias a su diseño responsive, integra recursos como manuales, vídeos docentes, documentos multimedia, foros de discusión y herramientas de evaluación. Las aulas virtuales presentan una planificación clara y estructurada, y las actividades formativas emplean metodologías activas como estudios de caso, simulaciones, análisis de legislación, trabajo cooperativo y proyectos, orientadas al aprendizaje centrado en el estudiante.

El Máster prioriza la atención personalizada mediante grupos reducidos (máximo cinco estudiantes en actividades colaborativas) y tutorización individualizada del TFM (hasta cinco trabajos por tutor). Además, se han implementado mecanismos de seguimiento académico mediante analíticas de aprendizaje, que permiten detectar dificultades tempranas y activar alertas automáticas para ofrecer apoyo personalizado. Estas herramientas han contribuido a mejorar la experiencia de aprendizaje y a reforzar la autonomía del estudiantado.

Una acción de mejora iniciada en 2021 abordó la sobrecarga de trabajo en portafolios, elevando la satisfacción con las asignaturas de 3,94/5 en 2019/2020 a 4,05/5 en 2022/2023. No obstante, algunos estudiantes han señalado en entrevistas cierta acumulación de tareas en momentos puntuales, lo que sugiere margen de mejora en la coordinación temporal de entregas. Asimismo, se ha identificado la necesidad de reforzar la retroalimentación docente en determinadas asignaturas, aspecto ya contemplado en el plan de mejora del título.

En cuanto a la evaluación, el modelo combina evaluación continua y final, valorando de forma integral las competencias adquiridas. Las prácticas externas y el TFM permiten aplicar los conocimientos en contextos reales, con un rendimiento del 86,47% en prácticas en el curso 2023/2024. Sin embargo, la falta de métricas específicas sobre la participación en actividades digitales (como foros, wikis o tareas colaborativas) limita la evaluación completa de la metodología online, especialmente en asignaturas prácticas.

Por ello, se recomienda publicar un informe semestral que incluya tasas de participación en actividades digitales, integrando estos datos en las analíticas del campus virtual. Esta medida permitiría optimizar el seguimiento del aprendizaje, reforzar la trazabilidad de la experiencia formativa y garantizar un enfoque pedagógico centrado en el estudiante.

El perfil de egreso del Máster mantiene plena vigencia y relevancia, al estar orientado a la formación de profesionales capacitados para la prevención, intervención y mediación en situaciones de acoso escolar y conflictos en contextos educativos y sociales. Esta orientación responde a una necesidad social prioritaria, respaldada por datos epidemiológicos y por las demandas del sector educativo, especialmente en ámbitos escolares y

comunitarios.

El diseño del perfil de egreso se fundamenta en competencias específicas centradas en la identificación, prevención y resolución de conflictos, así como en la promoción de la convivencia. Estas competencias se desarrollan a través de un plan de estudios actualizado, que incluye asignaturas como Planes de convivencia y prevención del acoso, Metodología de la investigación y contenidos sobre salud mental, prevención del suicidio y agresiones sexuales. Las prácticas externas y el TFM permiten consolidar estas competencias en entornos reales, como centros educativos, servicios de orientación, equipos de atención a la diversidad y entidades comunitarias.

La adecuación del perfil de egreso se evalúa mediante mecanismos de consulta periódica a estudiantes, profesorado, egresados y empleadores, coordinados por la Comisión Académica del Título. Estas consultas se realizan a través de encuestas, reuniones específicas y análisis de memorias de prácticas. Las evidencias disponibles reflejan un esfuerzo sostenido por mantener el perfil alineado con los requerimientos académicos, científicos y profesionales. Las propuestas recogidas han dado lugar a mejoras metodológicas, refuerzo de contenidos clave y acciones formativas complementarias, como seminarios con expertos y coloquios sobre buenas prácticas.

Los niveles de satisfacción con el perfil de egreso son positivos. En 2022/2023, los egresados lo valoraron con una media de 4,18 sobre 5, mientras que los empleadores otorgaron una puntuación de 4,97 sobre 6 a las competencias adquiridas, destacando la alineación del programa con las necesidades actuales del sistema educativo. Además, la actualización del plan de estudios recibió una valoración de 5 sobre 6 por parte de los empleadores, quienes perciben una alta empleabilidad, aunque esta no se encuentra cuantificada en informes públicos.

El campus virtual facilita el desarrollo de competencias prácticas mediante el acceso a recursos como manuales, vídeos docentes, foros y herramientas colaborativas. Sin embargo, la baja participación en encuestas de egresados -entre el 2% y el 14%- limita la representatividad de los datos y dificulta una validación completa del perfil. Esta baja participación podría estar relacionada con la desconexión post-graduación o la falta de incentivos en el entorno virtual.

Para abordar esta limitación, en 2023 se inició una acción de mejora que incluye recordatorios, sesiones informativas y espacios en clase para fomentar la participación en encuestas. No obstante, aún no se han reportado resultados concluyentes. Por ello, se recomienda implementar incentivos, como certificados de participación, con el objetivo de alcanzar al menos un 50% de respuesta en las encuestas de egresados. Asimismo, se sugiere integrar estos resultados en los informes anuales de la Comisión Académica del Título, reforzando así la validación del perfil de egreso y su pertinencia en el contexto educativo.

Finalmente, durante la visita de evaluación se planteó la conveniencia de fortalecer el enfoque internacional del perfil, incorporando referencias normativas y buenas prácticas europeas, así como promoviendo un mayor diálogo estructurado con empleadores y egresados insertos en el sector educativo. Estas acciones contribuirían a ampliar el alcance del título y a consolidar su impacto profesional y social.

La coordinación docente del Máster se articula mediante un sistema estructurado y eficaz que garantiza la coherencia entre asignaturas, la progresión en el desarrollo competencial y una planificación equilibrada de la carga de trabajo del estudiantado. Esta coordinación se organiza en tres niveles: a nivel de Facultad, mediante reuniones del claustro donde se comparten experiencias y buenas prácticas; a nivel de titulación, liderada por la dirección y coordinación del Máster, con al menos dos sesiones anuales del claustro del título; y a nivel de asignatura, mediante reuniones específicas y el uso de un aula virtual de coordinación.

Las reuniones regulares de la Comisión Académica del Título permiten revisar la secuenciación de asignaturas, la planificación de actividades formativas, la evaluación, las prácticas externas y el TFM. La coordinación vertical asegura la progresión en la adquisición de competencias, mientras que la coordinación horizontal evita duplicidades y mantiene un enfoque coherente entre asignaturas del mismo semestre. Las guías docentes, accesibles en el campus virtual, presentan una estructura común y se actualizan anualmente, especificando actividades, competencias, cronogramas y sistemas de evaluación.

El campus virtual facilita la comunicación entre docentes mediante foros, grabaciones de sesiones sincrónicas a través de Blackboard Collaborate Ultra y una estructura optimizada que agiliza el acceso a contenidos. Esta herramienta permite dividir a los estudiantes en salas virtuales para trabajos grupales, con pizarras interactivas y sondeos que enriquecen la interacción. La coordinación entre docentes de distintos grupos se mantiene mediante reuniones periódicas, garantizando la homogeneidad en los criterios docentes, el uso de materiales comunes y la aplicación de las mismas actividades evaluables.

La carga de trabajo del estudiante está distribuida equitativamente en 30 ECTS por semestre, y se planifica de forma equilibrada en cada asignatura. Esta planificación es revisada anualmente por la dirección del título y evaluada en los claustros y comisiones académicas. Los indicadores de rendimiento académico reflejan que la planificación es adecuada, aunque se han detectado dificultades puntuales en asignaturas como Prácticas Externas

y TFM, asociadas a factores externos y requisitos específicos. En 2023/2024, la tasa de no presentados en Prácticas Externas fue del 12,56%, lo que sugiere la necesidad de seguir ajustando la temporalización.

Una acción de mejora iniciada en 2021 fortaleció la coordinación intra-asignatura, elevando la satisfacción estudiantil de 3,96/5 en 2019/2020 a 4,23/5 en 2022/2023. La satisfacción del profesorado con la coordinación con la Dirección del Título alcanzó un 4,91/5. No obstante, durante las audiencias se identificó que algunas asignaturas clave para el desarrollo del TFM coinciden en el tiempo o se imparten demasiado cerca del inicio del mismo, lo que limita el aprovechamiento de los aprendizajes previos. Esta situación ya ha sido incorporada al plan de mejora, con previsión de redistribuir las asignaturas y ajustar la temporalización en futuros cursos.

Aunque la carga de trabajo es percibida como elevada, también se considera asumible. Sin embargo, las encuestas muestran cierta insatisfacción con la planificación de entregas y tiempos de evaluación. Para abordar esta cuestión, se han implementado herramientas de planificación conjunta entre asignaturas, incluyendo la revisión de cronogramas y la mejora de la descripción de actividades formativas y sistemas de evaluación en las guías docentes.

Se recomienda implementar encuestas semestrales integradas en el campus virtual para detectar solapamientos en la entrega de tareas y ajustar los cronogramas, asegurando una planificación equilibrada y la adquisición efectiva de los resultados de aprendizaje. Asimismo, se sugiere reforzar la retroalimentación docente en aquellas asignaturas donde se ha identificado margen de mejora, consolidando así un modelo de enseñanza centrado en el estudiante y orientado a la calidad.

El proceso de admisión al Máster se ajusta plenamente a lo establecido en la memoria de verificación y a la normativa vigente, incluyendo el Real Decreto 822/2021 y la normativa interna de la Universidad. Los criterios de acceso están claramente definidos y se aplican de manera consistente, priorizando a titulados en Educación, Psicología, Trabajo Social y otras disciplinas afines del ámbito educativo y psicosocial. También se valora la experiencia profesional en contextos educativos o de intervención social.

Actualmente, el Máster tiene verificadas 360 plazas de nuevo ingreso anuales, distribuidas en dos convocatorias: 180 en abril y 180 en octubre. Cada grupo se subdivide en asignaturas con un máximo de 90 estudiantes por aula, lo que permite una atención adecuada y personalizada. El número de estudiantes matriculados ha sido coherente con las plazas aprobadas, y desde la modificación de 2020 que amplió la oferta, no se ha superado el límite establecido, en cumplimiento de las recomendaciones del informe de seguimiento de 2021. La tasa de matriculación se ha ajustado progresivamente, situándose en un 67 % en el curso 2023/2024, dentro de los márgenes razonables para un título de estas características.

El proceso de admisión comienza con el contacto del estudiante con el Departamento de Admisiones, que actúa como primer punto de orientación. Posteriormente, la documentación de preinscripción es evaluada por la Comisión Académica del Título, que revisa los expedientes académicos y currículos, emitiendo un informe motivado para cada caso. Este procedimiento está documentado y disponible públicamente en la web institucional, y se aplica también a estudiantes procedentes de sistemas educativos ajenos al Espacio Europeo de Educación Superior.

La información sobre el perfil de ingreso recomendado, los requisitos de acceso y el proceso de matrícula está disponible en la web del Máster y en el campus virtual. Esta información es clara y accesible, y está respaldada por la Secretaría Virtual y el apartado de trámites del campus. La satisfacción con la organización del proceso de admisión fue valorada con 4,58/10. Una acción de mejora iniciada en 2021 resolvió quejas sobre la comunicación inicial del calendario, mediante reuniones de coordinación entre los departamentos de admisiones y prácticas, lo que mejoró la experiencia de ingreso.

El perfil de ingreso ha sido adecuado y ha permitido configurar un estudiantado con formación interdisciplinaria, procedente de titulaciones como Pedagogía, Psicología y Educación Social. Esta diversidad enriquece el enfoque del programa y se alinea con sus objetivos formativos. La adecuación del perfil se refleja en los buenos resultados académicos y en la baja tasa de abandono registrada. Además, se han implementado acciones de orientación previa al acceso y mejoras en los procesos de selección y atención individualizada, lo que ha contribuido a ajustar las expectativas del estudiantado y facilitar su integración en el entorno virtual de aprendizaje.

No obstante, la distribución porcentual de titulaciones de ingreso no se publica actualmente, lo que limita la transparencia sobre la alineación del perfil de ingreso con los objetivos del programa, especialmente en un máster de carácter interdisciplinario. Por ello, se recomienda publicar anualmente un informe en la web institucional que detalle la distribución de titulaciones de ingreso por disciplina, con el fin de verificar la idoneidad del perfil y reforzar la transparencia del proceso de admisión.

El Máster aplica correctamente las normativas académicas vigentes, en coherencia con la memoria de verificación y sus modificaciones, así como con la legislación universitaria aplicable. Estas normativas, que incluyen criterios de admisión, permanencia, evaluación, reconocimiento y transferencia de créditos, están accesibles públicamente a través del campus virtual, en la pestaña de Secretaría, y en la web institucional.

La normativa de permanencia permite cursar el título en un plazo de hasta tres años, con posibilidad de matrícula parcial, lo que ofrece flexibilidad a estudiantes con responsabilidades laborales o familiares. Esta flexibilidad ha contribuido a mantener una baja tasa de abandono y una eficiencia académica cercana al 100%. Los estudiantes y egresados han demostrado un buen conocimiento de estas condiciones, así como de los mecanismos de reclamación y reconocimiento de créditos.

Los procedimientos de reconocimiento de créditos están claramente definidos y se aplican mediante la Comisión de Transferencia y Reconocimiento, que evalúa cada solicitud de forma motivada. La mayoría de los reconocimientos se conceden por experiencia profesional en el ámbito educativo, especialmente en la asignatura de Prácticas Externas, para la cual se permite el reconocimiento de los 6 créditos correspondientes si se acreditan al menos 450 horas de experiencia profesional ajustada al nivel MECES. Entre 2019/2020 y 2023/2024, se han concedido entre 6 y 38 reconocimientos por curso, también por estudios oficiales previos. Aunque la tasa de aprobación es alta, no se publica el porcentaje exacto, lo que limita la transparencia del proceso.

Los indicadores de rendimiento académico del Máster son elevados y estables. En el curso 2023/2024, las tasas de rendimiento oscilaron entre el 80,67% (TFM) y el 97,93% (Aproximación al concepto de violencia), mientras que las tasas de éxito se situaron entre el 96,98% (Metodología de investigación) y el 100 % en varias asignaturas. Estos resultados reflejan un sólido desempeño académico, respaldado por guías docentes claras, analíticas de aprendizaje y un sistema de evaluación coherente.

En cuanto a la normativa de evaluación, incluida la revisión de calificaciones, se aplica correctamente. Las reclamaciones han sido escasas y, en su mayoría, desestimadas, lo que indica un proceso justo y transparente. No obstante, se ha identificado la ausencia de un protocolo documentado para la gestión de reclamaciones académicas, lo que podría dificultar la resolución efectiva de incidencias, especialmente en un máster online con alta carga administrativa.

Asimismo, aunque se han resuelto incidencias previas -como las quejas de 2020 sobre la comunicación del calendario, abordadas mediante reuniones entre los departamentos de admisiones y prácticas-, persisten retos en la claridad de los procedimientos administrativos, particularmente en el reconocimiento de créditos. La satisfacción estudiantil con la organización mejoró tras estas acciones, alcanzando un 4,58/10.

Por todo ello, se recomienda: publicar un protocolo claro y accesible en la web institucional y en el campus virtual para la gestión de reclamaciones académicas, con un plazo máximo de resolución de 15 días; mejorar la comunicación sobre los procedimientos de reconocimiento de créditos mediante guías interactivas en la Secretaría Virtual; publicar anualmente un informe con el porcentaje de solicitudes de reconocimiento aprobadas y la distribución por tipo (experiencia profesional, estudios previos); y mantener actualizada la normativa en todos los canales institucionales, asegurando su comprensión por parte del estudiantado.

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 y de los procesos que garantizan su calidad.

2.1 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, facilitando el acceso a dicha información para personas con diversidad funcional.: B: Se alcanza

2.2 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.: B: Se alcanza

2.3 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.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

La Universidad Internacional de Valencia pone a disposición de los estudiantes y demás grupos de interés una página web específica del Máster Universitario en Acoso Escolar y Mediación (<https://www.universidadviu.com/es/master-universitario-acoso-escolar-mediacion>), que ofrece información detallada, actualizada y accesible sobre el programa. Esta plataforma, disponible en español e inglés, facilita el acceso tanto a estudiantes nacionales como internacionales, y permite la comparación con otros programas del EEES.

La web incluye una descripción general del título, sus objetivos, competencias, metodología online, estructura del plan de estudios, duración, requisitos de acceso, criterios de admisión y salidas profesionales. En la sección "Plan

de estudios" se ofrece acceso directo a las guías docentes de cada asignatura, incluidas las correspondientes al TFM y a las Prácticas Externas. Estas guías detallan contenidos, metodologías, actividades formativas, sistemas de evaluación, competencias específicas, créditos y profesorado responsable. También se enlazan el calendario académico y el listado de centros colaboradores para prácticas, así como la posibilidad de reconocimiento de créditos mediante acreditación de experiencia profesional.

En la sección "Documentación Oficial y Normativa" se encuentran disponibles en acceso abierto documentos clave como la memoria verificada del título, el informe final de evaluación para la verificación, la resolución del Consejo de Universidades, el informe de modificación de 2020, el informe final de seguimiento de 2021 y el plan de mejora continua. También se incluye un enlace directo al RUCT, lo que permite verificar la correspondencia oficial del título. Además, se proporciona acceso al SAIC, con información sobre responsables, procedimientos de evaluación y mejora, y un informe de indicadores con resultados académicos agregados.

El campus virtual cumple con los estándares de accesibilidad WCAG 2.0 (Prioridad AA) y ofrece una experiencia multidispositivo gracias a su diseño responsive. Incluye adaptaciones como lectores de pantalla (JAWS, NVDA) y subtítulos para estudiantes con discapacidad visual o auditiva. La plataforma también integra herramientas como foros, grabaciones, recursos multimedia y enlaces administrativos, accesibles desde la pestaña de Inicio.

La web institucional refleja una estructura clara y una navegación intuitiva, lo que facilita la localización de contenidos. Sin embargo, aunque se publican indicadores agregados y enlaces a SIAVAL, los informes de seguimiento interno no están disponibles públicamente. Tampoco se desglosan en detalle los resultados de satisfacción de egresados, empleadores o personal de administración y servicios, ni los datos específicos sobre empleabilidad. Esta limitación en la transparencia puede deberse a una política de acceso restringido a la comunidad universitaria.

Durante las entrevistas, varios grupos de interés manifestaron conocer la existencia de esta información, aunque señalaron dificultades para acceder a ciertos datos más específicos, como resultados por cohorte o seguimiento detallado de indicadores. El equipo académico ha expresado su compromiso con seguir mejorando la visualización y el desglose de resultados.

Por otro lado, la ausencia de programas de movilidad internacional entre 2019/2020 y 2023/2024, así como la falta de información sobre oportunidades internacionales en la web, limita el atractivo global del Máster. Aunque la satisfacción de egresados (4,18/5) y la percepción de empleadores (4,97/6 en competencias) refuerzan su relevancia profesional, estos datos no se presentan de forma estructurada en informes públicos.

En este contexto, se recomienda: publicar en acceso abierto los informes de seguimiento interno del Máster; incluir un informe anual accesible con indicadores desglosados de satisfacción, rendimiento y empleabilidad; incorporar en la web un apartado específico sobre programas de movilidad internacional, con información sobre destinos, requisitos, convocatorias y testimonios; y visibilizar ejemplos de empleabilidad internacional, destacando roles profesionales en contextos educativos globales.

La Universidad Internacional de Valencia proporciona una amplia y accesible oferta informativa sobre el Máster a través de su página web institucional, disponible en español e inglés. Esta estrategia multilingüe facilita el acceso a estudiantes internacionales y permite la comparación con otros programas del EEES, reforzando la transparencia y la toma de decisiones informadas.

La web del Máster incluye información detallada sobre los objetivos del título, competencias, estructura del plan de estudios, metodología online, perfil de ingreso recomendado, requisitos de admisión y salidas profesionales. Esta información está organizada en secciones específicas como "Plan de estudios", "Acceso y salidas profesionales" y "Documentación oficial y Normativa", donde también se encuentran las guías docentes de cada asignatura, incluidas las correspondientes al TFM y a las Prácticas Académicas Externas. Estas guías detallan contenidos, metodologías, sistemas de evaluación, rúbricas y competencias específicas, y han sido mejoradas tras las recomendaciones del informe de seguimiento de 2021.

El perfil de ingreso y los requisitos de acceso están claramente definidos conforme al Real Decreto 822/2021 y a la normativa interna de la Universidad, tanto para estudiantes de la UE como de países extracomunitarios. Además, se ofrecen materiales de orientación previos a la admisión, herramientas de autodiagnóstico y recursos de acompañamiento durante la matrícula. La documentación necesaria para formalizar la inscripción también está disponible en línea.

La modalidad virtual del Máster, con excepción de las prácticas externas, se apoya en una plataforma tecnológica que permite el acceso a aulas virtuales, grabaciones, foros, blogs, recursos multimedia y trámites administrativos. La satisfacción con la organización del Máster fue valorada por los estudiantes con un 4,58/10, y la claridad de la información sobre el TFM y las prácticas externas recibió valoraciones de 3,86/5 y 4,02/5, respectivamente.

La web también incluye un listado de centros colaboradores para prácticas externas y contempla el reconocimiento de créditos mediante acreditación de experiencia profesional. Sin embargo, se ha identificado que la información sobre inserción laboral, resultados del TFM y oportunidades internacionales no siempre se presenta de forma

agregada o comprensible para personas externas al título.

Aunque la satisfacción de egresados (4,18/5) y la percepción de empleadores (4,97/6 en competencias) refuerzan la relevancia profesional del programa, la ausencia de programas de movilidad internacional entre 2019/2020 y 2023/2024, así como la falta de información sobre oportunidades internacionales en la web, limitan su atractivo global. Este aspecto ha sido reconocido por la Universidad, que está valorando estrategias para mejorar el posicionamiento del programa en buscadores y portales internacionales.

Por ello, se recomienda incluir en la web un apartado específico sobre programas de movilidad, detallando destinos, requisitos, guías de ayuda y testimonios de estudiantes. Asimismo, se sugiere publicar información sobre empleabilidad internacional, con ejemplos de roles profesionales en contextos educativos globales, para fortalecer el atractivo del Máster y facilitar decisiones informadas por parte de estudiantes y empleadores internacionales.

La Universidad Internacional de Valencia garantiza el acceso anticipado y completo a la información académica del Máster a través de diversos canales, principalmente el campus virtual Blackboard Learn Ultra y la página web oficial del programa. Este sistema de información está diseñado para asegurar la transparencia, la planificación adecuada y una experiencia de aprendizaje coherente en un entorno virtual.

Antes del inicio del curso, el estudiantado dispone de las guías docentes de cada asignatura, accesibles desde el campus virtual. Estas guías, mejoradas tras las recomendaciones del informe de seguimiento de 2021, incluyen información detallada sobre competencias, resultados de aprendizaje, contenidos, actividades formativas, metodologías docentes, sistemas de evaluación, rúbricas, cronogramas y bibliografía recomendada. La homogeneidad en su formato facilita la comprensión del itinerario académico. Esta información se complementa con sesiones de bienvenida, vídeos introductorios y tutorías iniciales, que refuerzan los objetivos formativos y resuelven dudas frecuentes.

En el caso del TFM y las Prácticas Externas, el estudiantado cuenta con guías docentes específicas, manuales, documentos normativos, vídeos explicativos y seminarios informativos que detallan las fases del proceso, los criterios de evaluación y el perfil del tutor asignado. La satisfacción con la metodología del TFM fue valorada en 3,86/5, y la de las prácticas en 4,02/5. Además, se publica un listado de centros colaboradores para la realización de prácticas, y se contempla el reconocimiento de créditos mediante acreditación de experiencia profesional (mínimo 450 horas).

Toda esta información está organizada en carpetas dentro del campus virtual, accesibles desde la pestaña de Inicio, que también ofrece acceso directo a las aulas de las asignaturas, novedades, grabaciones y recursos como foros, blogs y videoconferencias grabadas mediante Blackboard Collaborate Ultra, disponibles 24/7. La pestaña de Secretaría proporciona información académica y acceso a trámites administrativos. La web del Máster complementa estos recursos con información sobre el plan de estudios, calendario, metodología, resultados de aprendizaje, programas de movilidad (ERASMUS), normativa y convocatorias, disponible incluso antes del proceso de matrícula.

El acceso a los contenidos está garantizado desde dispositivos móviles y cumple con criterios de accesibilidad digital. No obstante, se ha identificado una oportunidad de mejora en la comunicación de cambios en el calendario académico, especialmente para estudiantes en diferentes zonas horarias, donde la conexión multidispositivo no siempre compensa la falta de notificaciones inmediatas. Asimismo, entrevistas con estudiantes y egresados han señalado la necesidad de mejorar la claridad de ciertos aspectos evaluativos y la retroalimentación durante el desarrollo de las asignaturas, aspectos ya contemplados en el plan de mejora del título.

En respuesta a quejas previas sobre la comunicación del calendario, una acción de mejora iniciada en 2021 implementó reuniones de coordinación con los departamentos de admisiones y prácticas, lo que elevó la satisfacción a 4,58/10. Sin embargo, se recomienda reforzar esta línea de mejora mediante la implementación de notificaciones automáticas por correo electrónico o dentro del campus virtual para informar de cambios en el calendario, asegurando una comunicación oportuna y eficaz.

Criterio 3. Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC)

Estándar: En este criterio se analiza si la institución dispone de un sistema de aseguramiento interno de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación.

3.1 El SAIC implementado garantiza la recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz de las titulaciones, en especial los resultados de aprendizaje y satisfacción de los grupos de interés.: C: Se alcanza parcialmente

3.2 El SAIC implementado facilita el proceso de seguimiento, modificación y acreditación del título y

garantiza su mejora continua a partir del análisis de datos objetivos y verificables.: B: Se alcanza

3.3 El SAIC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

La Universidad cuenta con un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) formalmente establecido e implementado desde el curso 2018/2019, certificado bajo los estándares internacionales ISO 9001:2015, el Modelo EFQM 2020 y el programa AUDIT de ANECA. Este sistema garantiza la mejora continua del título mediante el análisis sistemático de datos objetivos y verificables, alineado con los principios del modelo AUDIT Internacional.

El SAIC recoge información de forma continua a través de múltiples instrumentos: encuestas de satisfacción dirigidas a estudiantes (3,87/5 en 2023/2024), egresados (4,18/5 en 2022/2023, con un 14% de participación), profesorado (4,60/5, 50% de participación), empleadores (4,97/6) y personal de administración y servicios (64% de compromiso, 58% de participación). Estas encuestas son gestionadas mediante la herramienta BLUE, integrada en el campus virtual, lo que facilita el acceso desde la pestaña de inicio. Además, se recogen datos a través de actas de comisiones académicas, análisis de indicadores académicos (como tasas de rendimiento entre 80,67% y 97,93%, y tasas de éxito entre 96,98% y 100%), resultados de inserción laboral, análisis de incidencias, quejas y sugerencias, y recomendaciones de agencias externas como ANECA o AVAP.

La Comisión Académica del Título, con representación de todos los grupos de interés, analiza periódicamente esta información y aprueba informes anuales que integran los hallazgos de auditorías internas y externas. Estas auditorías, realizadas por entidades como SGICS Ibérica y EFQM entre 2018 y 2024, han confirmado un 100% de cumplimiento, destacando la robustez del sistema, la proactividad del PAS y la estabilidad del campus.

El SAIC ha impulsado diversas acciones de mejora, como la optimización del TFM en 2021 (satisfacción de 3,91/5), la mejora del feedback docente (4,14/5), y la acción AM_027_2023/2024, actualmente en curso, que busca reducir la carga de trabajo en portafolios mediante metodologías activas. También se han desarrollado acciones formativas para el profesorado en enseñanza en línea, atención al estudiantado y diseño de actividades competenciales. La trazabilidad entre los resultados de las encuestas y las acciones de mejora está documentada en los informes anuales del título, que sirven de base para la toma de decisiones y la actualización del plan de mejora continua.

No obstante, persisten algunos retos. La baja participación en encuestas, especialmente de egresados (entre 2% y 14%), limita la representatividad de los datos. La auditoría de 2023 identificó un umbral mínimo deseable del 30% de participación. Además, se ha señalado la ausencia de métricas específicas para evaluar resultados de aprendizaje por competencia, la falta de un protocolo formal para la gestión de sugerencias y reclamaciones, y la necesidad de mejorar la explotación de datos desagregados, especialmente en lo relativo a empleabilidad y seguimiento por cohorte.

Para fortalecer la eficacia y transparencia del SAIC, se recomienda: implementar incentivos, como certificados de participación, para alcanzar al menos un 50% de respuesta en encuestas; desarrollar métricas específicas para evaluar el logro de competencias por asignatura; publicar avances semestrales de las acciones de mejora, integrando estos datos en los informes anuales del SAIC; establecer un protocolo formal para la gestión de sugerencias y reclamaciones, con un plazo máximo de resolución de 15 días; y mejorar la comunicación de los resultados de calidad al estudiantado y visibilizar las decisiones adoptadas a partir de su participación.

El SAIC se ha integrado de forma efectiva en los procesos de planificación, seguimiento, modificación y acreditación del Máster. A través de los procedimientos establecidos en la directriz 3.1, el SAIC garantiza la recogida y generación de datos objetivos y fiables para el análisis de los resultados del título, proporcionando información útil a los distintos colectivos implicados y asegurando el adecuado desarrollo de los procesos mencionados. Los principales indicadores, resultados y planes de mejora se publican en la página web institucional, facilitando el acceso y la transparencia para todos los grupos de interés. Asimismo, el SAIC permite identificar fortalezas y debilidades, estructurando la respuesta institucional a los resultados obtenidos.

Este sistema se basa en un análisis continuo de datos objetivos, como las tasas de satisfacción de estudiantes (3,87/5), egresados (4,18/5) y empleadores (4,97/6), las tasas de rendimiento (entre 80,67% y 97,93% en 2023/2024), las tasas de éxito (entre 96,98% y 100%), y la información sobre inserción laboral y empleabilidad. Estos datos se integran en informes anuales, gestionados a través del campus virtual mediante herramientas como BLUE y analíticas de aprendizaje. La revisión del SAIC en 2023 incorporó indicadores como el Net Promoter Score (30,77% de promotores en 2021/2022) y métricas CSAT, mejorando la precisión de las encuestas.

La información generada por el SAIC, incluidas las recomendaciones de los informes de evaluación, se analiza e incorpora en la revisión anual de resultados realizada por la dirección del programa. Esta revisión se plasma en el informe anual del título, que sirve como base para la toma de decisiones y la definición de acciones de mejora,

integradas en el plan de mejora continua. El director del título es responsable del seguimiento periódico de estas acciones, cuya eficacia se evalúa anualmente. Las memorias de seguimiento, los planes de mejora y los informes de evaluación externa evidencian una trayectoria de revisión sistemática con impacto directo en las decisiones académicas.

Entre las acciones de mejora implementadas destacan: el ajuste de la tasa de matriculación para no superar las 360 plazas; la actualización de las guías docentes, detallando actividades, metodologías y sistemas de evaluación; el incremento del número de profesores a tiempo completo y del porcentaje de créditos impartidos por ellos (hasta el 69,30%); y la publicación de información actualizada sobre indicadores, niveles de satisfacción y uso de servicios como secretaría, orientación y soporte técnico. Otras acciones relevantes incluyen la optimización de portafolios (2021), con una satisfacción de 4,05/5; la mejora del feedback docente (2021), con una valoración de 4,14/5; la acción AM_027_2023/2024 para optimizar metodologías activas y reducir la carga de trabajo; y mejoras en el perfil docente, el seguimiento de prácticas y TFM, y la temporalización de asignaturas. La documentación refleja avances en la cualificación del profesorado, la estabilidad de la matrícula, la reducción de la tasa de abandono y el fortalecimiento de los procesos de orientación.

Los informes anuales han sido validados por auditorías externas realizadas por SGSICS Ibérica y EFQM, que confirman un 100% de cumplimiento entre 2018 y 2024. Estas auditorías destacan la eficacia de los procesos de revisión interna y la implicación de la Dirección, lo que permite afrontar el proceso de reacreditación con un sistema consolidado y alineado con las recomendaciones de la AVAP y otras agencias externas.

El Máster ha sido objeto de dos modificaciones de su memoria, ambas derivadas de la información generada por el SAIC. La primera, aprobada por ANECA en 2020, amplió el número de plazas de 180 a 360. La segunda, aprobada en 2023 como modificación no sustancial, adaptó la memoria al Real Decreto 822/2021 y adscribió el título a su correspondiente ámbito de conocimiento. Sin embargo, una propuesta de modificación sustancial que incluía la adaptación normativa, la creación de dos especialidades, nuevos perfiles de acceso y cambios en el plan de estudios y prácticas fue rechazada por ANECA, lo que generó una reflexión institucional sobre la necesidad de clarificar los procedimientos de modificación y reforzar la justificación de los cambios propuestos.

A pesar de los avances, persisten algunos retos. La baja tasa de respuesta en las encuestas de satisfacción dirigidas a estudiantes, egresados y empleadores sigue siendo un desafío. Las recomendaciones previas para aumentar la participación se han abordado parcialmente mediante una acción en 2023 que incluyó recordatorios y sesiones informativas, aunque aún no se dispone de indicadores claros de impacto. También se ha identificado la necesidad de mejorar la claridad de las encuestas dirigidas al PAS y empleadores. Otros desafíos incluyen la mejora de la productividad investigadora del profesorado, la ausencia de un plan de autoprotección registrado para el edificio, y la falta de definición de plazos y responsables en algunas acciones de mejora (AM_027_2023/2024).

Para fortalecer la transparencia y la eficacia del SAIC en los procesos de acreditación, se recomienda coordinar con el propietario del edificio la publicación del plan de autoprotección, definir plazos y responsables para cada acción de mejora en los informes anuales, y publicar avances semestrales que permitan hacer seguimiento del grado de cumplimiento y del impacto de las acciones implementadas.

El SAIC está plenamente integrado en los procesos de planificación, seguimiento, modificación y acreditación del Máster. A través de procedimientos definidos en la directriz 3.1, el SAIC garantiza la recogida y análisis de datos objetivos y fiables, proporcionando información útil para los distintos colectivos implicados y asegurando el desarrollo adecuado del programa. Esta información se publica en la web institucional, facilitando el acceso a los principales indicadores, resultados y planes de mejora.

El SAIC evalúa la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje mediante encuestas por asignatura (4,40/5 en satisfacción con el profesorado en 2023/2024), revisiones anuales de guías docentes y auditorías externas. Estas últimas han destacado la proactividad del personal de administración y servicios (64% de compromiso, 58% de participación). Las encuestas recogen valoraciones sobre la planificación docente, claridad de materiales, atención recibida, sistema de evaluación y utilidad de las actividades formativas. La información es analizada periódicamente por el equipo de calidad y trasladada a la Comisión Académica del Título, que revisa y ajusta las guías docentes para mejorar la transparencia y la comprensión.

El SAIC ha promovido mejoras metodológicas como la incorporación de actividades no evaluables (satisfacción de 4,05/5) y la optimización del TFM (3,91/5), ambas implementadas en 2021. La acción AM_027_2023/2024, actualmente en curso, busca optimizar metodologías activas y reducir la carga de trabajo en portafolios, especialmente en asignaturas como Prácticas Externas (86,47% de rendimiento) y TFM (80,67%). También se han mejorado los procedimientos de asignación de tutores, los criterios de evaluación y la coordinación con centros de prácticas. Aunque persisten algunas dificultades en la gestión de prácticas reconocidas por experiencia profesional, el sistema ha demostrado capacidad para detectarlas y abordarlas.

En 2023, el SAIC incorporó herramientas digitales avanzadas como BLUE para la gestión de encuestas y Anthology Ally para la generación automática de contenidos accesibles, mejorando la precisión y la inclusividad. El campus

virtual ofrece seguimiento del progreso estudiantil mediante analíticas de aprendizaje.

El SAIC también establece la sistemática general para la planificación de la organización docente, asegurando la correcta organización de recursos y la impartición conforme a la memoria de verificación y la normativa universitaria. Al finalizar cada curso, se realiza una evaluación de resultados y se elabora el plan de mejora continua, basado en el informe anual del título. Este informe analiza indicadores clave como tasas de rendimiento (80,67%-97,93%), éxito (96,98%-100%) y satisfacción de los distintos colectivos. La revisión anual de guías docentes permite controlar la carga de trabajo del estudiante en términos de ECTS, y se evalúa en claustros y comisiones académicas.

La evaluación de la calidad docente se inspira en el modelo DOCENTIA. En el Máster, los resultados muestran un 27% de desempeño excelente y un 73% notable. Además, el SAIC incluye procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas, programas de movilidad y encuestas de satisfacción dirigidas a estudiantes, egresados, profesorado y PAS.

El Departamento de Prácticas y Carreras Profesionales analiza la empleabilidad mediante indicadores de la asignatura de prácticas, encuestas de egresados y tasas de inserción laboral. No obstante, la baja participación en encuestas -especialmente de egresados (14%)- limita la fiabilidad de los datos sobre calidad docente. La auditoría de 2023 identificó un umbral mínimo deseable del 30% de participación. También se ha detectado la necesidad de mejorar la claridad de las encuestas dirigidas al PAS y empleadores.

El SAIC dispone de un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones accesible desde la web y el campus virtual. Las quejas también pueden canalizarse a través del Departamento de Servicios al Estudiante, que coordina su seguimiento. Se registran todas las comunicaciones para su análisis y mejora. El número de quejas ha oscilado entre 2 (2019/2020) y 50 (2023/2024), junto con varias felicitaciones. Sin embargo, la ausencia de un protocolo formal de gestión de sugerencias y reclamaciones, evidenciada por quejas sobre la calendarización en 2020, limita la trazabilidad de las incidencias.

A pesar de los avances, persisten retos como la falta de formación obligatoria en tecnologías digitales para el profesorado, lo que dificulta la optimización de la docencia virtual, especialmente en asignaturas prácticas. Para fortalecer la transparencia y eficacia del SAIC, se recomienda: implementar formación obligatoria en tecnologías digitales para todo el profesorado, con evaluación semestral de su impacto; publicar un protocolo formal de gestión de sugerencias y reclamaciones, con un plazo máximo de resolución de 15 días; reforzar la acción de 2023 con incentivos para alcanzar un 50% de participación en encuestas; diseñar tutorías específicas para Prácticas Externas y TFM, con el objetivo de reducir la tasa de no presentados al 10% en 2024/2025; y mejorar la comunicación de los resultados de calidad al estudiantado y visibilizar las decisiones adoptadas a partir de su participación.

RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda adoptar medidas para mejorar la participación del estudiantado en las encuestas de satisfacción con el título.

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.

4.1 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.: C: Se alcanza parcialmente

4.2 El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones.: B: Se alcanza

4.3 La universidad pone a disposición del profesorado los mecanismos que permiten su actualización y formación continua, teniendo en cuenta las características del título y el proceso de enseñanza - aprendizaje de una manera adecuada.: B: Se alcanza

4.4 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.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

El personal académico del Máster cumple con los requisitos de cualificación establecidos en la normativa vigente. La proporción de profesorado doctor ha experimentado un incremento significativo, pasando del 57,1% en 2020/2021 al 71,05% en 2023/2024, superando el 62,86% comprometido en la memoria de verificación. Este aumento garantiza una base académica sólida. En consonancia, el porcentaje de créditos impartidos por profesorado doctor también ha crecido, del 54% en 2019/2020 al 79,31% en 2023/2024.

La experiencia profesional y docente del claustro se considera adecuada y aporta un valor añadido al programa, al permitir una aproximación práctica a los contenidos. Un 82,05% del profesorado cuenta con más de seis años de experiencia profesional, superando ampliamente el 37,14% comprometido. El 7,69% tiene entre tres y seis años, y el 10,26% menos de tres años, frente a los porcentajes previstos del 45,71% y 17,14%, respectivamente. En cuanto a la experiencia docente, el 48,72% del profesorado supera los diez años (muy por encima del 22,86% comprometido), mientras que el 33,33% tiene entre cinco y diez años (por debajo del 62,86%) y el 17,95% menos de cinco años (ligeramente por encima del 14,21%). Esta experiencia está contrastada tanto en el ámbito académico como profesional, especialmente en áreas como orientación educativa, psicología, mediación e intervención socioeducativa. El perfil del profesorado combina adecuadamente especialistas académicos y profesionales en ejercicio, lo que favorece una docencia aplicada y contextualizada.

En relación con la experiencia investigadora, el 41,03% del profesorado cuenta con entre seis y doce años, el 53,85% con menos de seis años y el 5,13% con más de doce años, cifras que se aproximan a lo comprometido en la memoria de verificación. El claustro acumula un total de seis sexenios de investigación. Aunque esta mejora refuerza la calidad científica del programa, el informe final de seguimiento de 2021 ya advertía que la productividad investigadora estaba por debajo de los estándares requeridos para un Máster, y las evidencias actuales indican que esta situación persiste.

La Universidad ha reforzado progresivamente la estabilidad y cualificación del claustro, consolidando un equipo docente con profundo conocimiento del título y del entorno virtual de enseñanza-aprendizaje. La asignación docente se realiza en función del perfil curricular del profesorado, priorizando su experiencia profesional y sus líneas de investigación. Para la dirección de los Trabajos de Fin de Máster se selecciona profesorado con perfil investigador, mientras que para las prácticas externas se prioriza la experiencia profesional. La mayoría del claustro ya contaba con experiencia previa en docencia online, tanto en esta universidad como en otras instituciones virtuales.

La valoración del profesorado por parte del estudiantado es positiva. En 2023/2024, la puntuación media fue de 4,40 sobre 5, destacando especialmente la tutoría (4,74) y la experiencia profesional (4,23 en 2019/2020). Durante la visita de evaluación, el alumnado valoró favorablemente la cercanía y disponibilidad del profesorado, lo que refuerza su perfil como educadores comprometidos en áreas como la educación y la mediación. No obstante, también se señalaron diferencias en la implicación y calidad del acompañamiento por parte de algunos docentes. Esta situación ha sido reconocida por el equipo académico, que ha implementado medidas para mejorar la formación didáctica y la coordinación docente.

A pesar de la alta cualificación y experiencia del claustro, se identifican áreas de mejora. Una de las principales limitaciones es la falta de información pública sobre las publicaciones científicas del profesorado y su experiencia específica en docencia virtual, lo que dificulta una evaluación completa, especialmente en el contexto de un máster online. Por ello, se recomienda que la universidad publique anualmente en su web institucional un informe detallado con el número de publicaciones científicas por docente y la formación específica en docencia virtual, incluyendo los cursos completados. Esta medida contribuiría a reforzar la transparencia y a demostrar la idoneidad del claustro. Asimismo, se sugiere continuar con la implementación de las acciones iniciadas para fomentar la actividad investigadora y evaluar su eficacia, ya que la productividad científica aún no alcanza los niveles requeridos para un programa de estas características.

El personal académico del Máster se considera suficiente y con un grado de dedicación adecuado para el desarrollo de la titulación. El número de docentes ha variado a lo largo del tiempo, oscilando entre 34 en 2019/2020 y 77 en 2021/2022, principalmente debido al aumento de plazas y a la apertura de grupos simultáneos en 2020/2021. En 2023/2024, el equipo docente estuvo compuesto por 38 profesores, para un rango de entre 207 y 344 estudiantes matriculados por asignatura, lo que permite una atención personalizada.

La ratio entre estudiantes y profesorado es adecuada y ha mostrado una mejora progresiva, atribuida al incremento en la vinculación del profesorado al título y al aumento sostenido del número de docentes con dedicación a tiempo completo. La proporción de profesorado a tiempo completo ha crecido significativamente, pasando del 21% en 2019/2020 al 60,53% en 2023/2024, superando ampliamente el 25,71% comprometido inicialmente.

También ha aumentado el número de créditos impartidos por profesorado a tiempo completo, pasando del 40% en 2019/2020 al 69,30% en 2023/2024, cumpliendo y superando la recomendación de alcanzar al menos el 40%. Los límites de docencia establecidos -50 ECTS para dedicación completa y 36 ECTS para parcial- garantizan una carga

adecuada por docente.

La distribución de la carga docente es equilibrada y se basa en criterios de especialización y experiencia. La carga por profesor es razonable en función del número de asignaturas y grupos asignados. El Máster no presenta sobrecarga estructural ni dependencia excesiva de profesorado externo o con baja dedicación.

Se han implementado medidas para estabilizar la plantilla y reducir la rotación, promoviendo la participación del profesorado en tareas de coordinación, orientación y evaluación. Estas acciones han contribuido a una planificación académica más coherente, una mejor atención al estudiantado y una mayor estabilidad del equipo docente. La percepción del propio profesorado y del equipo académico sobre la dimensión del claustro y su capacidad para atender las necesidades del título es positiva.

No obstante, la falta de información específica sobre la proporción de docentes permanentes frente a no permanentes podría afectar la percepción de estabilidad del claustro, un aspecto especialmente relevante en un máster online. Por ello, se recomienda publicar anualmente en la web institucional la estructura del personal docente, especificando el porcentaje de profesorado permanente y no permanente, con el fin de reforzar la transparencia y la confianza en la estabilidad del equipo.

La satisfacción del estudiantado con la tutorización y la coordinación docente es elevada. Las valoraciones sobre la labor tutorial del profesorado han sido altas, con medias entre 4,29 y 4,55 sobre 5 en 2020/2021, y entre 4,16 y 4,67 en 2023. En 2023/2024, la satisfacción con la tutorización alcanzó un 4,74 sobre 5, y con la coordinación docente un 4,91 sobre 5. Estos resultados reflejan un alto nivel de compromiso, respaldado por reuniones periódicas y el uso de herramientas digitales como foros y videoconferencias a través de Blackboard Collaborate Ultra.

El seguimiento del TFM y de las prácticas externas se realiza con una ratio adecuada de tutores. Una acción de mejora iniciada en 2021 fortaleció la coordinación del TFM, mejorando tanto la gestión como la experiencia del estudiantado. Además, la Dirección de Desarrollo y Selección brinda apoyo al profesorado en su adaptación al entorno virtual, reforzando así la calidad de la docencia en línea.

La Universidad dispone de un plan institucional de formación continua para el profesorado, que se revisa periódicamente con el fin de adaptarse a las necesidades detectadas. Este plan promueve el desarrollo profesional docente y contribuye a consolidar una cultura de mejora continua. La oferta formativa, accesible a todo el profesorado mediante talleres virtuales y presenciales, abarca áreas clave como metodologías activas, docencia en línea, evaluación por competencias, herramientas digitales y diseño de actividades de aprendizaje en entornos virtuales.

Durante 2023/2024, se ofrecieron 33 microcredenciales, con una participación del 31,25% del profesorado. Los talleres fueron valorados positivamente en ese mismo curso, con una puntuación de 4,59 sobre 5 en relación con los recursos ofrecidos. Todo el profesorado ha superado una formación inicial obligatoria sobre el uso del campus virtual. Además, se ofrecen formaciones voluntarias de actualización en herramientas digitales, aunque no se dispone de datos específicos sobre la participación en estas últimas.

Los registros muestran una participación creciente del profesorado del Máster en actividades formativas. Durante las entrevistas, los docentes valoraron positivamente el acceso a estas oportunidades y destacaron que la formación recibida ha contribuido a mejorar su desempeño. También se subrayó la utilidad de los espacios de intercambio de buenas prácticas entre docentes. No obstante, se identificaron necesidades adicionales en áreas como la innovación metodológica y la atención a la diversidad, que podrían incorporarse en futuras líneas formativas. Una acción de mejora iniciada en 2021 incluyó formación específica en retroalimentación, lo que se tradujo en una mejora en la satisfacción del estudiantado.

En cuanto al apoyo técnico, el profesorado cuenta con un equipo especializado para resolver incidencias relacionadas con la docencia virtual, disponible en un amplio horario.

Por otro lado, la Universidad impulsa la actividad investigadora. Se ofrecen acciones formativas para mejorar la competencia investigadora, aunque la participación en estas es baja (menos del 13%). Además, se proporcionan ayudas para la asistencia a congresos, convocatorias anuales de plazas de investigador con reducción de carga docente, incentivos económicos por publicaciones en revistas indexadas y apoyo a la creación de equipos y proyectos de investigación. El plan de incentivos a la producción científica benefició a 88 investigadores en 2023, promoviendo la publicación en acceso abierto y la participación en congresos. El nuevo Plan Estratégico de Investigación y Transferencia ha reforzado la internacionalización, la cooperación y el crecimiento de los grupos de investigación.

A pesar de la amplitud de la oferta y los mecanismos de apoyo disponibles, se identifican algunas limitaciones, como la baja participación en formación investigadora y la ausencia de un programa obligatorio de capacitación en tecnologías digitales. Este aspecto se considera clave para optimizar la docencia virtual, especialmente en asignaturas de carácter práctico. Por ello, se recomienda fomentar una mayor participación del profesorado tanto en acciones de formación continua orientadas a la mejora de la enseñanza como en aquellas dirigidas a fortalecer

la competencia investigadora. En particular, se sugiere implementar un programa obligatorio de capacitación digital para todo el profesorado, con talleres anuales centrados en herramientas clave como Blackboard Collaborate Ultra y Anthology Ally, evaluando periódicamente su impacto.

La Universidad cuenta con mecanismos establecidos para detectar y resolver incidencias relacionadas con el profesorado, entre los que se incluyen la Comisión Académica del título, el claustro docente, la formación inicial y continua, la evaluación anual del desempeño, el seguimiento por parte del equipo de dirección del Máster y el sistema de evaluación de la actividad docente.

La Universidad ha demostrado un cumplimiento sólido de los compromisos adquiridos en la memoria de verificación del título, así como de la mayoría de las recomendaciones formuladas en los informes de seguimiento previos. Este cumplimiento se refleja en una evolución positiva del perfil del profesorado, con un fortalecimiento tanto de su cualificación docente como investigadora.

Entre los avances más destacados, se observa un incremento significativo en la proporción de profesorado doctor, que ha pasado del 62% en 2019/2020 al 71,05% en 2023/2024. Asimismo, el número de sexenios de investigación reconocidos ha aumentado de 2 a 6 entre 2021/2022 y 2023/2024. La Universidad ha priorizado la contratación de profesorado con experiencia investigadora y acreditaciones oficiales, promoviendo su vinculación estructural al título.

Se han implementado acciones de mejora específicas, como la optimización de la coordinación docente en 2021, que alcanzó una valoración de 4,23 sobre 5, y la mejora de los sistemas de retroalimentación, con una satisfacción de 4,14 sobre 5 en ese mismo año. La evaluación del desempeño docente, alineada con el programa DOCENTIA (en proceso de certificación desde 2023), garantiza la calidad del profesorado y refleja una alta satisfacción (4,60/5). Todos los docentes han superado una formación inicial obligatoria en el uso del campus virtual, adaptada a las necesidades de la docencia en línea, y cuentan con el respaldo de un equipo técnico especializado.

En el ámbito de la investigación, la Universidad impulsa esta actividad a través del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia. Parte del profesorado participa activamente en grupos de investigación, publica en revistas científicas y colabora en proyectos de innovación educativa. La institución apoya esta labor mediante convocatorias internas, financiación para la asistencia a congresos y acceso a recursos especializados. Esta experiencia investigadora se ha integrado progresivamente en la docencia, especialmente en asignaturas metodológicas y en el seguimiento de los Trabajos de Fin de Máster, con el objetivo de reforzar la investigación aplicada en áreas como el acoso escolar y la mediación, equilibrando así el carácter profesionalizador y académico del título.

A pesar de estos avances, la productividad investigadora del profesorado, aunque en mejora, aún no alcanza los niveles requeridos para un programa de Máster. Se identifican limitaciones en la transparencia, como la falta de datos públicos sobre contrataciones (número y perfil del nuevo profesorado) y sobre métricas específicas de producción científica (como publicaciones por docente). Esta carencia dificulta una evaluación completa del cumplimiento de los compromisos asumidos.

Por ello, se recomienda la publicación anual de un informe en la web institucional que incluya información detallada sobre contrataciones y producción investigadora. Esta medida contribuiría a reforzar la transparencia, demostrar el cumplimiento de los compromisos establecidos y fortalecer la confianza en la calidad del claustro docente.

RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda incrementar las medidas adoptadas para facilitar que el profesorado del máster cuente con una actividad investigadora reconocida.

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.

5.1 La institución cuenta con personal de apoyo que participa in las actividades formativas es adecuado en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.: B: Se alcanza

5.2 La institución cuenta con recursos materiales puestos a disposición del desarrollo del título, que son adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.: B: Se alcanza

5.3 La institución cuenta con servicios de apoyo puestos a disposición del desarrollo del título, que son adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número y características de los

estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

La Universidad cuenta con personal de apoyo técnico y administrativo (PAS) que desempeña funciones esenciales para el desarrollo del Máster en un entorno virtual. Este equipo resulta adecuado tanto en número como en cualificación, en relación con las características del título, el volumen de estudiantes matriculados (entre 207 y 344) y las competencias que se pretende desarrollar. La plantilla general de administración y servicios de la Universidad, que respalda la implantación y el desarrollo de sus titulaciones, está compuesta mayoritariamente por personal con titulación universitaria, de grado medio o superior.

En particular, la Facultad de Ciencias de la Educación, donde se imparte este Máster, contaba en 2024 con tres técnicos y una directora de gestión como parte del PAS. Uno de estos técnicos está dedicado específicamente a la gestión administrativa de los TFM y de las prácticas externas de los distintos grados y másteres de la Facultad. Además, diversos departamentos universitarios participan en la gestión académica y administrativa. Destaca especialmente el Departamento de Prácticas y Carreras Profesionales, compuesto por un equipo especializado en las distintas áreas de conocimiento, con profesionales titulados universitarios (salvo un técnico administrativo) y apoyo externo.

Las funciones del personal de apoyo están claramente definidas e incluyen roles como tutores académicos, asesores pedagógicos, técnicos informáticos y personal de orientación. Este equipo ofrece atención directa al estudiantado, resuelve incidencias técnicas, facilita el acceso a los recursos y acompaña el proceso de aprendizaje. Entre los servicios gestionados por el PAS se encuentran el soporte técnico, la Secretaría Virtual, Admisiones, Atención al Estudiante y la coordinación de convenios de prácticas externas a través del Departamento de Prácticas y Carreras Profesionales.

El campus virtual, renovado en 2023, constituye una herramienta clave en el desarrollo del Máster, y el PAS proporciona soporte técnico para su uso. Este servicio está disponible en un amplio horario, de 09:00 a 21:30. Tanto la Secretaría Virtual como el portal de prácticas contribuyen a agilizar la gestión administrativa. Las ratios de atención son adecuadas al volumen de estudiantes y están alineadas con los estándares de calidad institucional. El sistema de incidencias y consultas funciona de forma eficiente, permitiendo un seguimiento individualizado.

La satisfacción del personal de apoyo es elevada, con un nivel de compromiso del 64%, según encuestas realizadas en 2023/2024 con una participación del 58%. Servicios como el soporte técnico fueron valorados positivamente (4,12/5), al igual que la tutorización de las prácticas externas (4,22/5). Durante la visita de evaluación, el estudiantado destacó favorablemente el papel del PAS, especialmente en la gestión del campus virtual y en la atención personalizada en trámites administrativos y consultas académicas.

El personal de apoyo recibe formación periódica en herramientas digitales, protocolos de atención y procedimientos académicos, lo que garantiza la actualización de conocimientos y refuerza la calidad del acompañamiento. En particular, todo el PAS recibe formación específica en el uso del campus virtual, adaptada a las características del entorno online del Máster.

Se ha iniciado la acción AM_027_2023/2024, orientada a optimizar la coordinación administrativa y reducir la carga de trabajo vinculada a las prácticas. La coordinación entre el personal docente y el de apoyo está bien estructurada, lo que facilita la resolución de incidencias y mejora la experiencia del estudiante. No obstante, se ha identificado como área de mejora la comunicación interna y la colaboración entre departamentos, aspectos que pueden afectar la eficiencia del servicio, especialmente en un máster online con alta carga práctica. Por ello, se recomienda implementar un programa anual de formación en comunicación interna para el PAS, con talleres específicos sobre coordinación interdepartamental, y evaluar su impacto de forma semestral, con el fin de garantizar un soporte ágil, eficaz y alineado con las necesidades del Máster.

La Universidad dispone de recursos materiales adecuados y configurados para dar soporte a la naturaleza y modalidad virtual del Máster, teniendo en cuenta tanto el número de estudiantes matriculados como las competencias que deben adquirirse. Estos recursos están diseñados para ofrecer un entorno tecnológico: estable, accesible y adaptado a las necesidades del aprendizaje en línea.

El principal entorno de trabajo y estudio es el campus virtual Blackboard Learn Ultra, una plataforma específicamente diseñada para la enseñanza virtual. Esta integra actividades síncronas y asíncronas, permite la evaluación continua y final, y facilita el seguimiento individualizado del alumnado. En 2023, fue galardonada por su estabilidad y diseño responsive. La plataforma está disponible 24/7, cuenta con 150 TB de almacenamiento y conexiones redundantes que garantizan su continuidad. Su estructura facilita la navegación, permite la gestión de grupos reducidos por asignatura y dispone de una base de conocimiento. Tanto el estudiantado como el profesorado destacan su fiabilidad y utilidad para el desarrollo de las actividades docentes.

Se han implementado diversos proyectos de mejora en el campus virtual, como "Campus Mobile" (2020 y 2023) y

"Campus Revolution" / "Campus Connect" (2023), que han optimizado su usabilidad y acceso desde dispositivos móviles, respondiendo a demandas del estudiantado.

La plataforma permite la integración de múltiples recursos y actividades, como foros, videoconferencias, cuestionarios, entrega de tareas, rúbricas de evaluación y retroalimentación individualizada. También incorpora herramientas de evaluación digital, como sistemas antiplagio, valorados con 4,15 sobre 5 en cuanto a la adecuación de materiales. Además, se utilizan herramientas de seguimiento del aprendizaje, como analíticas de participación y sistemas de alerta temprana.

El estudiantado tiene acceso continuo a una amplia variedad de materiales, incluyendo recursos audiovisuales, documentación especializada, bases de datos académicas y la biblioteca digital. Esta última cuenta con el metabuscador Summon y bases de datos como Education Database. El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación también proporciona materiales pedagógicos actualizados. Todos estos recursos, disponibles desde el inicio del curso, incluyen manuales, vídeos docentes y documentos multimedia organizados por asignatura.

En términos de accesibilidad, el campus virtual cumple con los requisitos legales y estándares de usabilidad, permitiendo su uso por personas con diversidad funcional. En concreto, cumple con las pautas WCAG 2.0 en nivel AA. La herramienta Anthology Ally genera automáticamente contenidos accesibles, garantizando la inclusión. Además, se ha reforzado el soporte técnico y se han puesto a disposición tutoriales y guías de uso para facilitar la adaptación al entorno digital.

No obstante, se ha identificado una limitación: la falta de documentación sobre el uso efectivo de adaptaciones específicas para estudiantes con diversidad funcional, como subtítulos o lectores de pantalla. Esta carencia dificulta una evaluación completa de la inclusividad del entorno. Por ello, se recomienda publicar un informe anual en la web institucional que detalle la implementación y uso de estas adaptaciones por parte del estudiantado con discapacidad. Esta medida contribuiría a reforzar la inclusión y a garantizar que los recursos disponibles respondan plenamente a las necesidades del Máster.

La Universidad dispone de servicios adecuados para la gestión administrativa, las prácticas profesionales y la orientación académica y profesional del alumnado, en coherencia con lo establecido en la memoria de verificación y sus actualizaciones. Estos servicios están adaptados al entorno virtual y diseñados para dar soporte a la naturaleza y modalidad del Máster.

Entre los servicios de apoyo destaca la Secretaría Virtual, responsable de funciones esenciales como la matrícula, apertura de expediente, gestión de becas, reconocimiento de créditos, emisión de títulos y certificados, así como la aplicación de la normativa académica.

En el ámbito de la orientación académica, la universidad ofrece un servicio gestionado por el Departamento de Experiencia del Estudiante y Servicios Universitarios. Este departamento facilita la familiarización del alumnado con el campus virtual antes del inicio de las clases y asigna un orientador académico a cada estudiante tras su admisión. Este orientador proporciona apoyo en el acceso al campus, la matrícula y el seguimiento durante el curso, con el objetivo de prevenir incidencias y reducir el abandono. Además, se ofrecen servicios complementarios como orientación académica y profesional, acompañamiento psicoeducativo, atención a la diversidad, resolución de conflictos, asesoría bibliográfica y servicios lingüísticos. Cada estudiante cuenta con un tutor de referencia y acceso a distintas unidades de soporte según sus necesidades. La satisfacción con la orientación académica se sitúa en un nivel moderado (3,53/5), posiblemente influida por las altas expectativas asociadas al formato online.

El servicio de prácticas externas y el apoyo en la elaboración del TFM están bien estructurados y coordinados con el equipo docente. El Departamento de Prácticas y Carreras Profesionales gestiona los convenios y da soporte a través de un portal integrado en el campus virtual, que facilita los trámites administrativos. El sistema de atención a las prácticas incluye seguimiento individualizado, acuerdos con centros colaboradores y procedimientos para el reconocimiento de experiencia profesional. Se han implementado seminarios informativos, guías detalladas y recursos de apoyo. La tutorización de las prácticas externas ha sido valorada positivamente por el estudiantado (4,22/5). La acción AM_027_2023/2024 tiene como objetivo optimizar la coordinación de las prácticas, reduciendo la carga administrativa.

Adicionalmente, la universidad ofrece servicios de apoyo a la inserción laboral, como el Portal de Empleo, el generador de CV y tests competenciales. También se dispone de soporte técnico, valorado positivamente (4,12/5), y del Servicio de Atención al Estudiante con Diversidad.

En general, los estudiantes valoran positivamente la atención recibida, aunque han señalado la necesidad de mejorar la claridad de algunos procedimientos administrativos y la agilidad en la respuesta durante los períodos de mayor carga académica. La universidad ha identificado estas áreas de mejora y ha implementado acciones correctivas, como la automatización de procesos y la optimización de los tiempos de respuesta. La percepción de la relación calidad-precio se sitúa en 3,08/5, en línea con otros programas similares.

Los servicios ofrecidos están alineados con los objetivos del Máster y contribuyen a la adquisición de competencias profesionales. El sistema de soporte integral refuerza el aprendizaje autónomo, la integración en el entorno virtual y

la conexión con el ámbito profesional.

No obstante, se identifican áreas de mejora, especialmente en el acompañamiento a estudiantes internacionales, quienes requieren un apoyo más personalizado. Se recomienda fortalecer este acompañamiento mediante tutorías específicas integradas en el campus virtual. Asimismo, se sugiere analizar la percepción de la calidad-precio mediante encuestas específicas y considerar la implementación de becas como medida para elevar la satisfacción general, asegurando que los servicios respondan plenamente a las necesidades del Máster.

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) de la titulación.

6.1 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.: B: Se alcanza

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

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

Las actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación empleados en las asignaturas del Máster son adecuados y contribuyen eficazmente a la consecución de los resultados de aprendizaje establecidos en la memoria de verificación. Esta coherencia se extiende también a la planificación y evaluación de las prácticas externas y del TFM. Las actividades formativas están alineadas con los objetivos de aprendizaje definidos en las guías docentes y se basan en una metodología centrada en el desarrollo de competencias.

El diseño instruccional del Máster está adaptado a la modalidad virtual, combinando el aprendizaje autónomo con tutorías y sesiones sincrónicas. Las metodologías empleadas incluyen análisis de casos, trabajos colaborativos, foros de debate, elaboración de informes, diseño de planes de intervención y presentaciones orales grabadas. También se utilizan portafolios, proyectos grupales, wikis y blogs, lo que permite abordar los contenidos desde múltiples enfoques. Esta variedad metodológica está detalladamente descrita en el autoinforme y en las guías docentes, donde se vincula directamente con los resultados de aprendizaje previstos.

El campus virtual constituye el entorno principal para el desarrollo de estas actividades, integrando recursos formativos, metodologías y sistemas de evaluación. A través de él, se facilita la interacción en tiempo real mediante pizarras virtuales, sondeos y salas de trabajo en grupo, cuyas grabaciones están disponibles en todo momento. El sistema de evaluación se basa en la evaluación continua, que incluye la entrega de tareas parciales, la participación en actividades del campus y una evaluación final. Cada asignatura cuenta con rúbricas claras y criterios previamente definidos. La coherencia entre actividades, evaluación y competencias queda reflejada en los informes de seguimiento y en las guías docentes, en consonancia con lo establecido en la memoria verificada.

Los sistemas de evaluación están respaldados por herramientas digitales como los sistemas antiplagio SafeAssign y Turnitin, así como por tecnologías de acreditación biométrica y proctoring (SMOWL) en las pruebas objetivas finales síncronas, lo que garantiza la integridad académica.

La satisfacción del estudiantado con las asignaturas fue de 4,05 sobre 5, y con el TFM de 3,91 en 2023/2024. En las entrevistas, los estudiantes valoraron positivamente la diversidad metodológica y el enfoque aplicado, aunque señalaron dificultades relacionadas con el volumen de entregas y la claridad en los sistemas de retroalimentación. Los resultados académicos reflejan un alto nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje, con tasas de rendimiento superiores al 95%. Los TFM evidencian la aplicación integrada de las competencias adquiridas. No obstante, las tasas de no presentados fueron elevadas en el TFM (18,96%) y prácticas externas (12,56%) en 2023/2024, lo que sugiere desafíos en la participación, posiblemente vinculados a la flexibilidad del entorno online o a la complejidad de las tareas prácticas.

La universidad ha adoptado medidas para mejorar el equilibrio en la carga de trabajo y la calendarización de tareas, con el fin de ofrecer una experiencia de aprendizaje más ajustada a las capacidades del alumnado. Entre las acciones de mejora destaca el refuerzo de los mecanismos de retroalimentación y acompañamiento en las asignaturas con mayor carga evaluativa. Una iniciativa previa, implementada en 2021, optimizó el uso de portafolios, reduciendo la carga de trabajo y mejorando la satisfacción estudiantil.

En cuanto al profesorado, todos los docentes reciben formación inicial sobre el uso del campus virtual, con el apoyo

de un equipo técnico disponible en un amplio horario. Sin embargo, no todos han recibido formación específica en herramientas avanzadas como Anthology Ally o BLUE. Para abordar esta situación y reducir las altas tasas de no presentados, se recomienda garantizar una formación digital universal para el profesorado, mediante talleres semestrales, así como ofrecer tutorías iniciales específicas para las prácticas externas y el TFM. El objetivo es reducir la tasa de no presentados al 10% en 2024/2025, asegurando que las metodologías y sistemas de evaluación optimicen plenamente la adquisición de los resultados de aprendizaje.

El Máster garantiza la adquisición de las competencias y resultados de aprendizaje establecidos en la memoria de verificación, mediante los sistemas de evaluación definidos en cada asignatura, lo que asegura un nivel de exigencia adecuado. Su objetivo es formar profesionales capacitados para diseñar, implementar y evaluar intervenciones en prevención y mediación del acoso escolar. Para ello, se emplean herramientas clave como los trabajos académicos, las prácticas externas y los TFM, que permiten evidenciar el grado de adquisición de competencias.

Los indicadores académicos reflejan un progreso satisfactorio del estudiantado. Las tasas de rendimiento superan el 90% en la mayoría de las asignaturas, mientras que las tasas de éxito se mantienen cercanas al 100%. Las tasas de suspensos son inferiores al 3%, aunque las de no presentados son más elevadas en las asignaturas de prácticas externas y TFM, situándose por debajo del 7% en la mayoría de los casos.

Los resultados académicos y las evidencias documentales indican que el estudiantado alcanza los objetivos formativos y el nivel correspondiente al MECES. Esta adquisición de competencias se ve respaldada por la satisfacción de egresados y empleadores: los primeros valoran los conocimientos adquiridos con un 3,92 sobre 5 y el TFM con un 3,91, mientras que los empleadores otorgan una puntuación de 4,97 sobre 6 a la preparación profesional de los titulados. La memoria de verificación y sus actualizaciones constituyen el marco de referencia para los servicios de apoyo y evaluación.

Los TFM analizados abordan problemáticas relevantes del ámbito educativo y demuestran un manejo adecuado de los marcos teóricos, la metodología de investigación y el diseño de propuestas de intervención. La universidad ha desarrollado recursos de apoyo específicos para la elaboración del TFM y ha reforzado el acompañamiento docente. Las acciones de mejora implementadas en 2021 fortalecieron el enfoque práctico del TFM, incorporando temáticas como el suicidio y la salud mental. La estructura del título, la coherencia metodológica y el sistema de evaluación aseguran que los resultados de aprendizaje se ajusten al nivel esperado. Actualmente, se están desarrollando nuevas acciones para seguir mejorando la calidad de los trabajos y el seguimiento personalizado en las etapas finales del Máster.

El programa cuenta con recursos didácticos organizados en el campus virtual, como manuales, materiales multimedia y vídeos docentes, que refuerzan la aplicabilidad práctica. Además, la biblioteca digital facilita el aprendizaje autónomo del estudiantado.

La Comisión Académica realiza un seguimiento continuo de las calificaciones y propone mejoras. Tanto el profesorado como el equipo de coordinación revisan anualmente los resultados de aprendizaje y los contrastan con los objetivos definidos en la memoria de verificación.

No obstante, la validación de estos resultados se ve limitada por la baja participación en las encuestas de egresados, que en 2022/2023 fue del 14%, posiblemente debido a la desconexión tras la graduación. Para mejorar esta situación, se recomienda implementar incentivos, como certificados de participación, con el objetivo de alcanzar al menos un 50% de respuesta. Asimismo, se sugiere integrar los resultados en los informes anuales del SAIC, con el fin de confirmar de manera más robusta que los resultados de aprendizaje se alinean con los objetivos del programa y el nivel del MECES. La elevada tasa de éxito y la eficiencia del título, cercana al 100%, junto con los bajos índices de abandono, indican una adecuada correspondencia entre el perfil de ingreso y el nivel de exigencia 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.

7.1 La evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, tasa de matriculación, 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 y con las previsiones establecidas en la memoria verificada.: B: Se alcanza

7.2 La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de los otros grupos de

interés es adecuada: B: Se alcanza

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

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 7: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

La evolución del número de estudiantes de nuevo ingreso en el Máster ha mostrado fluctuaciones a lo largo del periodo evaluado. Aunque en los últimos tres cursos las cifras se han ajustado a las previsiones recogidas en la memoria de verificación, en 2021/2022 y 2023/2024 el número de matriculados fue de 264 y 242, respectivamente, cifras significativamente inferiores a las 360 plazas ofertadas. Esta situación contrasta con cursos anteriores, como el 2019/2020, en el que, con una oferta de 180 plazas, se matricularon 203 estudiantes, alcanzando una tasa de matriculación del 112,78%. Tras la modificación de 2020, que amplió la oferta a 360 plazas, 2020/2021 registró 397 matrículas, con una tasa del 110,28%. En 2023/2024, la tasa de matriculación se situó en torno al 67%, lo que refleja un ajuste más realista entre la oferta y la demanda. A pesar de no alcanzar el número total de plazas disponibles, el Máster continúa atrayendo perfiles interdisciplinarios, como los procedentes de Pedagogía, Psicología y Educación Social, alineados con las necesidades del sector educativo.

Estas variaciones en la matrícula responden a factores sociales y económicos, y reflejan la naturaleza del programa, que está orientado principalmente a profesionales en activo que compatibilizan su formación con el trabajo. A lo largo del periodo evaluado, el perfil de ingreso recomendado se ha aplicado de forma adecuada.

Los indicadores académicos muestran una evolución estable y positiva, reflejando un buen desempeño del estudiantado. La tasa de rendimiento ha sido consistentemente superior al 92,49% (dato de 2023/2024). Por asignaturas, las tasas de rendimiento han superado el 90%, salvo en el TFM en 2021/2022 (85,26%), 2022/2023 (87,53%) y 2023/2024 (80,67%), así como en las prácticas externas de 2023/2024 (86,47%). Las tasas de éxito se han mantenido entre el 98% y el 100% desde la implantación del título, superando el 90% comprometido, aunque el TFM y las prácticas externas presentan cifras ligeramente inferiores, cercanas al 95%. La tasa de graduación ha superado el 92% en la mayoría de los cursos, superando el 85% comprometido, aunque el dato provisional de 2023/2024 indica un descenso al 80,17%. La tasa de abandono se ha mantenido por debajo del 5% en todos los cursos, cumpliendo con el límite del 10%, lo que evidencia una buena retención. Por su parte, la tasa de eficiencia ha sido cercana al 100% desde 2019/2020, alcanzando un 98,52% en 2023/2024, muy por encima del 80% comprometido. En conjunto, estos indicadores son coherentes con un programa de formación especializada y orientado al ejercicio profesional.

El Máster se apoya en el campus virtual, que proporciona herramientas de análisis del aprendizaje y recursos digitales, así como en el CRAI. La universidad realiza un seguimiento continuo de estos indicadores a través del SAIC, utilizando la información recopilada para introducir mejoras en la planificación académica y en el acompañamiento al estudiantado. No se han detectado incidencias relacionadas con la aplicación de la normativa de permanencia. Además, el programa responde a necesidades sociales actuales, con una alta empleabilidad percibida por los empleadores, valorada en 4,73 sobre 6.

Entre las principales limitaciones se encuentran la baja matriculación en 2021/2022 y 2023/2024, posiblemente relacionada con la convocatoria de oposiciones, así como las elevadas tasas de no presentados en el TFM (18,96%) y en las prácticas externas (12,56%) en 2023/2024, lo que podría deberse a la carga práctica o a la flexibilidad del formato online. También destaca la disminución provisional de la tasa de graduación en 2023/2024, que no alcanza el objetivo comprometido. Estos factores dificultan una evaluación completa del éxito del programa a largo plazo. Para abordarlos, se recomienda publicar anualmente en la web institucional un informe con los principales indicadores (matriculación, graduación, abandono, etc.), implementar tutorías personalizadas para el TFM y las prácticas externas con el objetivo de reducir la tasa de no presentados al 10%, y establecer un sistema de seguimiento longitudinal que garantice la coherencia entre los objetivos del programa y las demandas sociales.

La satisfacción de los distintos grupos de interés, gestionada a través de la herramienta BLUE integrada en el campus virtual, se considera adecuada. En 2023/2024, los estudiantes valoraron el programa con una puntuación media de 3,87 sobre 5, mientras que el profesorado lo calificó con un 4,60 sobre 5, con una participación del 50%. Los egresados mostraron un nivel de satisfacción moderado, con una puntuación de 4,18 sobre 5 y una participación del 14%, y los empleadores otorgaron una valoración de 4,97 sobre 6. Por su parte, el PAS reflejó un 64% de compromiso, con una participación del 58%, destacando aspectos como el clima laboral, la flexibilidad, la metodología y el uso de herramientas tecnológicas.

El profesorado y los tutores de prácticas expresaron una valoración positiva, subrayando la estabilidad y cualificación del equipo docente. La satisfacción con la coordinación docente se mantuvo alta, con puntuaciones entre 4 y 5 sobre 5, al igual que la valoración del rendimiento y las competencias adquiridas por el alumnado, que

oscilaron entre 4,27 y 5. El estudiantado valoró favorablemente la calidad de la docencia y el acompañamiento, aunque se señalaron aspectos mejorables, como la retroalimentación y la carga de trabajo en momentos puntuales. Estas observaciones motivaron la implementación de la acción AM_027_2023/2024, orientada a optimizar las metodologías activas. La satisfacción con el acompañamiento fue moderada, con una media de 3,53 sobre 5, posiblemente influida por las altas expectativas generadas por el formato online, con puntuaciones específicas entre 2,71 y 3,55.

Entre 2019 y 2022, la satisfacción con la organización de la enseñanza y el proceso de aprendizaje fue elevada, con puntuaciones superiores a 4,11 en la actuación docente y a 3,94 en la valoración de las asignaturas. En 2023/2024, estas cifras se mantuvieron estables, con medias superiores a 3,88. Las prácticas externas recibieron valoraciones positivas, entre 6,66 y 7,83 sobre 10 en el periodo 2019-2022, y entre 3,96 y 4,07 sobre 5 en 2023/2024. El TFM también fue bien valorado, con puntuaciones entre 3,69 y 4,26 entre 2019 y 2022, y entre 3,65 y 3,79 en 2023/2024. Las acciones de mejora implementadas, como la optimización del TFM en 2021, elevaron su valoración a 3,91, y la mejora de los portafolios ese mismo año alcanzó una puntuación de 4,05.

No obstante, la satisfacción del alumnado con los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas mostró una tendencia descendente, pasando de 8,06 y 7,89 sobre 10 en 2019/2020 a 6,64 y 6,29 en 2021/2022, con una caída más pronunciada en 2020/2021 (5,08 y 5). Otros aspectos de la experiencia académica, como la calendarización, la metodología, los contenidos y la evaluación, también se vieron afectados negativamente en ese periodo. Sin embargo, en 2023/2024 se observaron mejoras. La satisfacción con el campus virtual disminuyó inicialmente, de 8,32 en 2019/2020 a 6,81 en 2020/2021, aunque los datos más recientes (2022-2024) muestran una recuperación en la usabilidad técnica, con puntuaciones entre 3,50 y 4,20. La biblioteca (3,06-3,24) y los laboratorios virtuales (2,2-2,84) se mantuvieron en niveles aceptables. En cambio, la satisfacción con la información y los servicios (2,66-3,17) y, especialmente, con el servicio de orientación laboral (2,11-2,33) fue baja.

Los egresados valoraron positivamente su formación en 2019/2020, con puntuaciones de 7,20 y 8,00 sobre 10 en términos de empleabilidad, aunque expresaron reservas sobre la inserción laboral y la aplicabilidad del título en el mercado profesional. En 2022/2023, la puntuación provisional fue de 3,92 sobre 5. La universidad ha comenzado a implementar acciones para reforzar la vinculación con el entorno laboral y mejorar la percepción del impacto profesional. En este sentido, los empleadores valoraron positivamente la adecuación del Máster a las competencias profesionales, con una puntuación de 4,97 sobre 6.

La participación en las encuestas de satisfacción sigue siendo baja y variable, lo que limita la representatividad de los resultados. La participación de los egresados, en particular, es reducida (14%), posiblemente debido a la desconexión tras la graduación. La auditoría de 2023 estableció un umbral deseable del 30% de participación. Además, la ausencia de datos desglosados por asignatura dificulta un análisis más detallado. Aunque se ha avanzado en la recogida de datos de empleadores, persisten desafíos en la claridad de las encuestas dirigidas al PAS.

Las acciones de mejora ya implementadas han contribuido a elevar la calidad del programa. El campus ha sido respaldado por auditorías externas y reconocido con el Blackboard Catalyst Award 2023. Asimismo, se ha puesto en marcha la acción AM_027_2023/2024 para optimizar las metodologías activas. Se recomienda implementar campañas con incentivos, como certificados de participación, para aumentar la tasa de respuesta hasta al menos un 50%. También se sugiere reforzar el acompañamiento estudiantil mediante tutorías personalizadas integradas en el campus virtual, y publicar los resultados de satisfacción por asignatura en los informes anuales del SAIC, con el fin de garantizar datos más robustos y representativos que reflejen la calidad del programa y respondan a las necesidades de los distintos grupos de interés.

Los egresados muestran una satisfacción notable con la titulación, con puntuaciones de 7,30 sobre 10 en 2019/2020 y 7,89 en 2020/2021. La encuesta provisional de 2022/2023 mantiene esta percepción positiva, con una valoración global de 4,18 sobre 5, desglosada en 3,92 para los conocimientos adquiridos y 4,18 para la relevancia del programa.

El perfil del estudiantado está compuesto mayoritariamente por profesionales en activo o personas que se preparan para oposiciones en el ámbito educativo. Entre el 77,78% y el 100% de los estudiantes ya se encontraban trabajando al inicio del Máster. Un porcentaje significativo reporta haber promocionado o mejorado sus condiciones laborales tras cursar el programa (entre el 25% y el 57,50%), aunque la obtención de un nuevo empleo fue menos frecuente (entre el 0% y el 11,11%). La mayoría de los egresados trabaja en el sector educativo o en ámbitos relacionados con la intervención social y la mediación. No obstante, una parte relevante indica que su empleo no está directamente vinculado con el título o que el impacto del Máster en su desarrollo profesional ha sido limitado.

El equipo académico es consciente de esta situación y colabora activamente con empleadores y asociaciones profesionales para mejorar la conexión entre la formación y el mercado laboral, explorando oportunidades para ampliar las prácticas externas y reforzar la orientación profesional.

Desde la perspectiva de los empleadores, el Máster es valorado como relevante tanto en el plano social como

académico. Se destaca su enfoque interdisciplinario y actualizado, alineado con las necesidades del sector educativo, especialmente en áreas como la prevención del acoso y la mejora del clima escolar. Los empleadores valoran positivamente el plan de estudios, con puntuaciones de 5,07 y 5 sobre 6 en adecuación y actualización, respectivamente, y otorgan un 4,97 sobre 6 a las competencias adquiridas por el alumnado, resaltando su alineación con las demandas del entorno profesional (5/6). No obstante, sugieren reforzar algunos contenidos teóricos.

La Universidad, a través del Departamento de Prácticas y Carreras Profesionales, gestiona diversos servicios orientados a la empleabilidad, como el Portal de Empleo, el generador de CV y los Tests Competenciales. Además, cuenta con un plan de acción para la orientación profesional, que incluye el Servicio de Empleabilidad. Estos recursos están integrados en el campus virtual, junto con el CRAI y las bases de datos de la biblioteca, para facilitar el acceso a herramientas que potencien la inserción laboral. Existen mecanismos para monitorizar la empleabilidad, y desde 2021 se han logrado avances en la recogida y análisis de estos datos para la mejora continua del programa.

A pesar de estos avances, los resultados deben interpretarse con cautela debido a la baja participación en las encuestas. La tasa de respuesta de egresados fue inicialmente muy baja (2%-3%), aunque aumentó hasta un 14% en 2022/2023, posiblemente debido a la desconexión tras la graduación. El número de empleadores que respondieron también ha sido limitado ($n = 30$). Esta baja participación, junto con la ausencia de tasas cuantitativas específicas de empleabilidad (porcentaje de inserción, sectores, tiempos de acceso al empleo) y la falta de seguimiento longitudinal, limita la solidez de los datos y dificulta una evaluación completa del impacto profesional del Máster.

Por ello, se recomienda reforzar las acciones ya iniciadas para aumentar la participación de egresados y empleadores en las encuestas, implementar estudios longitudinales a tres y cinco años que permitan rastrear tasas de empleabilidad, sectores de inserción y tiempos de acceso al empleo, y publicar un informe anual con estas métricas. Asimismo, se sugiere fortalecer la acción iniciada en 2023 sobre encuestas con incentivos, con el objetivo de alcanzar al menos un 50% de participación de egresados. Estas medidas permitirán disponer de indicadores más robustos que confirmen la alineación del programa con el contexto profesional. Además, se propone seguir ampliando las prácticas externas y reforzar la orientación profesional para facilitar la inserción laboral de los egresados.

En Valencia, a 08 de octubre de 2025



Fdo.: Francisco Javier Oliver Villarroya
Director de AVAP
