

INFORME FINAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD DEL MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

CURSO ACADÉMICO 2023 – 2024



**INFORME FINAL DEL SGIC DEL MÁSTER DE FORMACIÓN
PERMANENTE EN MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS
CURSO ACADÉMICO 2023 - 2024**

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. RESPONSABLES DEL SGIC.....	2
3. DEMANDA Y ACCESO	3
4. CALIDAD DE LA DOCENCIA Y DEL PROFESORADO	3
5. SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CON LA TITULACIÓN	6
6. PRÁCTICAS EXTERNAS	8
7. INSERCIÓN LABORAL	9
8. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	10
9. SEGUIMIENTO DE LA TITULACIÓN	11
10. PLAN DE MEJORAS.....	11

1. INTRODUCCIÓN

El Informe Final del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) de la titulación es la síntesis de toda la información generada por el Sistema a lo largo de un curso académico: adecuación de la oferta, estudiantes de nuevo ingreso, indicadores de la titulación, calidad de la docencia y del profesorado, satisfacción de los grupos de interés, inserción laboral y plan de mejoras de la titulación.

Todos los resultados que se presentan en este informe hacen referencia al curso académico 2023 / 2024, a menos que se indique lo contrario en la tabla o análisis correspondientes.

2. RESPONSABLES DEL SGIC

Tabla 1. Miembros de la Comisión de Calidad.

COMISIÓN DE CALIDAD DE MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE	
CARGO	NOMBRE Y APELLIDOS
Presidente	D. Julio Álvarez Rubio
Codirector del Máster en Derecho de Comercio y Consumo	D. Julio Álvarez Rubio
Codirector del Máster en Derecho de Comercio y Consumo	D. Jorge Tomillo Urbina
Miembro de la Comisión Académica del Máster en Derecho de Comercio y Consumo	D.ª Eugenia Fernández Fernández
Codirector del Máster en Mediación y Gestión de Conflictos	D. Eduardo Vázquez de Castro
Codirectora del Máster en Mediación y Gestión de Conflictos	D.ª Araya Estancona Pérez
Miembro de la Comisión Académica del Máster en Mediación y Gestión de Conflictos	D.ª Marina Revuelta García
Directora del Máster en Derecho de Familia y Menores	D.ª Silvia Tamayo Haya
Miembro de la Comisión Académica del Máster en Derecho de Familia y Menores	D.ª Laura Fernández Echegaray
Técnico de Organización y Calidad - Secretario de la Comisión	D. Roberto Suárez Revilla
Estudiante del Máster en Derecho de Familia y Menores	D.ª Isabel Vicente de la Torre

La Comisión de Calidad de la Titulación es el órgano encargado de promover la cultura de la calidad entre todos los agentes implicados en el título, implementar

los procedimientos del SGIC en la titulación y analizar toda la información generada por éste, proponiendo medidas correctoras en aquellas cuestiones en las que se detecten desequilibrios, en un proceso de mejora continua que redunde en la mejora del título.

3. DEMANDA Y ACCESO

Tabla 2. Indicadores sobre acceso y admisión.

Nº	INDICADOR	Curso 2023-2024
1	Nº de plazas ofertadas	30
2	Nº de solicitudes	24
3	Nº de estudiantes de nuevo ingreso	11
4	Tasa de cobertura	36,7%
5	Nº total de estudiantes matriculados	11

El Máster de Formación Permanente en Mediación y Gestión de Conflictos ofrece un máximo de 30 plazas por curso académico. Durante el curso 2023-2024, se matricularon un total de 11 estudiantes, todos ellos de nuevo ingreso, lo que representa una tasa de cobertura del 36,7 %. En total, se recibieron 24 solicitudes de preinscripción para el Máster.

4. CALIDAD DE LA DOCENCIA Y DEL PROFESORADO

Tabla 3. Resultado de la encuesta de calidad docente.

ÍTEMS		Curso 2023-2024	Media UC curso 2023-2024
Participación (%)		0 %	25 %
1	Distribución, secuenciación y coordinación del conjunto de asignaturas del Máster.	-	3,77
2	Metodología docente y actividades formativas llevadas a cabo en el Máster.	-	3,54
3	Labor realizada por el conjunto de docentes del Máster.	-	3,92
4	Sistemas de evaluación empleados en el Máster.	-	3,92
MEDIA		-	3,79

Escala de valoración 0 – 5 puntos.

Tabla 4. Resultado del Informe del Profesor sobre la docencia.

ÍTEMS		Curso 2023-2024	Media UC curso 2023-2024
Participación (%)		83%	80%
1	Coordinación de las distintas actividades dentro de la asignatura, especialmente si intervienen distintos profesores.	5,00	4,83
2	Disposición de un escenario adecuado donde impartir la docencia (aula, laboratorio, taller, instrumentación, recursos didácticos, etc.).	5,00	4,95
3	Adecuación del número de estudiantes para un buen desarrollo de la docencia.	5,00	4,80
4	Utilización por parte de los estudiantes de los sistemas de atención previstos (tutorías, foros, correo electrónico, plataformas virtuales interactivas, etc.).	5,00	4,80
5	Resultados obtenidos por los estudiantes.	5,00	4,81
6	Desarrollo de la asignatura.	5,00	4,93
MEDIA		5,00	4,85

Escala de valoración 0 – 5 puntos.

Los estudiantes realizan una encuesta sobre la calidad de la docencia y del profesorado, según el modelo P9-1-2 del MGP-SGIC.

En el curso 2023-2024, ningún estudiante realizó la encuesta, por lo que no se dispone de datos para evaluar la calidad docente del Máster. En el conjunto de los másteres de formación permanente de la Universidad de Cantabria, la participación ha sido del 25 %, y los estudiantes valoraron la calidad docente con una media de 3,79 puntos.

INFORME DEL PROFESOR

Los responsables de las asignaturas contribuyen a la mejora del título mediante la elaboración del Informe del Profesor, según el modelo P5-2-3 del MGP-SGIC, en el que evalúan la docencia impartida en la asignatura. El porcentaje de informes realizados es del 83 % (de 12 profesores responsables, se recibieron 10 informes), tres puntos porcentuales por encima de la media de la UC, que se sitúa en el 80 %.

El profesorado se muestra satisfecho con el desarrollo de la docencia, como se observa en la tabla 4, y valora todos los ítems con la máxima calificación (5,00 puntos sobre los cinco posibles). La puntuación media de los másteres de formación permanente de la Universidad de Cantabria se sitúa, en el curso 2023-2024, en 4,85 puntos de media para el conjunto de todos los ítems.

INFORME DEL RESPONSABLE ACADÉMICO

El responsable académico ha elaborado un informe según el modelo P5-3-1 del MGP-SGIC, estructurado en cuatro dimensiones: planificación, desarrollo, resultados, e innovación y mejora; que a su vez se subdividen en tres apartados: aspectos positivos destacables, aspectos negativos e incidencias detectadas, y propuestas de mejora. En cada uno de estos tres últimos apartados, el responsable académico realiza una valoración cualitativa desde la perspectiva de la gestión académica del título. Finalmente, el responsable académico puede aportar al informe comentarios adicionales relacionados con la titulación.

Planificación

Aspectos positivos destacables:

- Se planifica la docencia sobre la base de la experiencia previa de muchas ediciones anteriores y se observa una sistemática clara.
- Validación de la Guía/Ficha Docente en el plazo consignado.

Aspectos negativos e incidencias detectadas:

- Dificultades por agenda de profesorado externo que implican algún cambio sobrevenido o permuta de horas entre el profesorado.

Propuestas de mejora:

- Evitar cualquier cambio, en la medida de lo posible.

Desarrollo

Aspectos positivos destacables:

- Cumplimiento del programa docente previsto.
- Asistencia regular a las clases.
- Seguimiento y atención regular, durante todo el curso, a los estudiantes.

Aspectos negativos e incidencias detectadas:

- Algún cambio sobrevenido en el programa por dificultades de agenda u horarios del profesorado externo. Se ha permutado alguna hora entre el profesorado.

Propuestas de mejora:

- Evitar cualquier cambio, en la medida de lo posible.

Resultados

Aspectos positivos destacables:

- Presentación de actas en tiempo y forma.
- Resultados Académicos obtenidos muy buenos.
- Satisfacción de los estudiantes.

Aspectos negativos e incidencias detectadas:

- No hay.

Propuestas de mejora:

- *No hay comentarios en este apartado.*

Innovación y mejora

Aspectos positivos destacables:

- Utilización de Nuevas Tecnologías en la Docencia.

Aspectos negativos e incidencias detectadas:

- No hay.

Propuestas de mejora:

- *No hay comentarios en este apartado.*

COMENTARIOS:

- El alumnado del máster resulta cada vez más reducido. También se van reduciendo el número de becas asignadas a la titulación.
- No obstante, cada curso académico acude alumnado más motivado, más cualificado y finalizan el curso con gran aprovechamiento y satisfacción. Suelen encontrar empleo al finalizar el máster o, incluso antes.
- En todo caso, nos manifiestan que el máster les ha resultado muy útil y práctico para su faceta profesional.

5. SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CON LA TITULACIÓN

Tabla 5. Evolución de la satisfacción de los estudiantes con la titulación.

ÍTEMS	Curso 2023-2024	Media UC curso 2023-2024
ATENCIÓN AL ESTUDIANTE EN EL CENTRO		

1	Información disponible en la página web sobre el Máster	-	3,54
2	Atención prestada por la dirección del Máster y por el Personal de Administración y Servicios.	-	4,00
INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS			
3	Aulas de docencia (equipamiento, mobiliario, acústica, luminosidad, ventilación, calefacción, etc.).	-	4,17
4	Plataforma Moodle de Apoyo a la docencia.	-	4,38
SATISFACCIÓN GENERAL			
5	Cumplimiento de las expectativas iniciales.	-	3,85
6	Satisfacción general con la Titulación.	-	4,08

Escala de valoración 0 – 5 puntos.

Tabla 5. Evolución de la satisfacción del profesorado con la titulación.

ÍTEMS		Curso 2023-2024	Media UC curso 2023-2024
SATISFACCIÓN GENERAL			
1	Con su labor como docente del título	5,00	4,89
2	Con el título, en general.	5,00	4,93

Escala de valoración 0 – 5 puntos.

Los estudiantes que finalizan sus estudios cumplimentan una encuesta con preguntas relativas a la calidad de la atención al estudiante, instalaciones e infraestructuras, y de satisfacción general con la titulación, conforme al modelo P9-1-2 del MGP-SGIC.

En el curso 2023-2024, ningún estudiante realizó la encuesta, por lo que no se dispone de datos para valorar la satisfacción de los estudiantes con la titulación. En el conjunto de los másteres de formación permanente de la Universidad de Cantabria, la participación fue del 25 %. El ítem mejor valorado es la plataforma Moodle de Apoyo a la Docencia, con una puntuación media de 4,38 puntos. Por otro lado, valoraron por debajo de cuatro puntos la información en la página web relacionada con el Máster (3,54 puntos) y el cumplimiento con las expectativas iniciales, que alcanza 3,85 puntos sobre los cinco posibles. La satisfacción general con la titulación se sitúa en 4,08 puntos de media para el conjunto de los másteres de formación permanente de la UC.

Los responsables de las asignaturas realizan una encuesta, según el modelo P5-2-3 del MGP-SGIC, en la que evalúan su satisfacción general con la titulación. La tasa de participación para el curso de referencia es del 83 % (10/12), y valoran con la máxima calificación (5 puntos), tanto su satisfacción como docentes como su

satisfacción general con el título, una calificación semejante a la obtenida en el conjunto de másteres de formación permanente de la Universidad de Cantabria (4,89 y 4,93 puntos, respectivamente).

6. PRÁCTICAS EXTERNAS

Tabla 6. Opinión de los estudiantes sobre el Programa de Prácticas Externas de la titulación.

ÍTEMS		Curso 2023-2024		Media UC Curso 2023-2024	
PLANIFICACIÓN					
1	Los objetivos de la práctica estaban bien definidos antes del comienzo de la misma.	-		4,50	
DESARROLLO					
2	La estancia en la empresa (acogida, ambiente, etc.) ha sido satisfactoria.	-		4,33	
3	Lo medios y herramientas que se han puesto a tu disposición han sido suficientes y adecuados.	-		4,50	
4	Las tareas realizadas están relacionadas con tus estudios.	-		4,50	
5	La duración de las prácticas ha sido suficiente para cumplir el proyecto formativo.	-		4,67	
6	La atención prestada por el tutor/a profesional ha sido apropiada.	-		4,67	
7	La atención prestada por el tutor/a académico ha sido adecuada.	-		4,83	
RESULTADOS					
8	Las prácticas me han resultado útiles para saber a qué quiero dedicarme.	-		4,67	
9	Considero que las prácticas me han resultado útiles para conocer el mundo laboral.	Sí: -	No: -	Sí: 4	No: 1
SATISFACCIÓN GENERAL					
10	En general, estoy satisfecho con las tareas que he llevado a cabo y con la entidad externa	-		4,33	
11	En general, estoy satisfecho con el programa de prácticas de la titulación.	-		4,00	

Escala de valoración 1 – 5 puntos.

Tabla 7. Satisfacción del Tutor de la Entidad colaboradora de Prácticas Externas.

ÍTEMS		Curso 2023-2024		Media UC Curso 2023-2024	
1	¿Considera adecuada la duración de la práctica?	Sí: -	No: -	Sí: 8	No: 0
2	¿Considera que la práctica ha permitido al estudiante acercarse al mundo laboral?	Sí: -	No: -	Sí: 8	No: 0
3	¿Considera que la práctica ha permitido al estudiante aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la Universidad?	Sí: -	No: -	Sí: 7	No: 1

4	Coordinación con el Tutor académico.	-	4,00
5	Conocimientos y preparación previos que mostraba el estudiante.	-	4,11
6	Satisfacción con la práctica que ha realizado el estudiante.	-	4,44

Escala de valoración 1 – 5 puntos.

El Máster de Formación Permanente en Mediación y Gestión de Conflictos no contempla la realización de prácticas externas curriculares.

7. INSERCIÓN LABORAL

Tabla 8. Resultados de la encuesta de inserción laboral de los egresados de la titulación.

ÍTEMS	Máster en Mediación y Gestión de Conflictos	Universidad de Cantabria
Participación (%)	0 %	25 %
Estudiantes egresados en el curso académico de referencia	11	52
Nº de Respuestas	0	13
SITUACIÓN LABORAL		
% egresados que trabajan a los seis meses de finalizar.	-	57 %
Relación del trabajo con el Máster de Formación Permanente.	-	4,10
Utilidad del Máster de Formación Permanente para el puesto que desempeña.	-	3,50
Perspectivas de promoción profesional gracias al Máster de Formación Permanente.	-	3,55

Escala de valoración 0 – 5 puntos.

Transcurridos seis meses desde la finalización del título, los estudiantes realizan una encuesta sobre inserción laboral, de acuerdo con el modelo P9-1-2 del MGP-SGIC.

En el curso 2023-2024, ningún estudiante realizó la encuesta, por lo que no se disponen datos para valorar la inserción laboral de los estudiantes tras la realización del Máster. En el conjunto de los másteres de formación permanente de la Universidad de Cantabria, la participación de los estudiantes titulados fue del 25 % (13/52), de los cuales el 57 % trabaja seis meses después de haber finalizado

algún máster de formación permanente en la UC. Los estudiantes valoran con 4,10 puntos la relación de sus trabajos con el máster cursado, y con 3,55 puntos las perspectivas de promoción profesional gracias a la realización del máster. En cualquier caso, otorgan 3,50 puntos a la utilidad del máster en sus puestos de trabajo.

8. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Tabla 9. Entradas al Buzón SGIC de Títulos Propios, relacionadas con la titulación.

COLECTIVO	Nº DE ENTRADAS
Estudiantes	0
PDI	0
PAS	0
Total	0

No se han recibido entradas en el Buzón SGIC de Títulos Propios relacionadas con el Máster de Formación Permanente en Mediación y Gestión de Conflictos.

9. SEGUIMIENTO DE LA TITULACIÓN

Tabla 10. Estado del plan de mejoras del curso 2023/2024.

CÓDIGO (ÚNICO)	OBJETIVO DE CALIDAD AL QUE RESPONDE LA ACCIÓN	ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (Origen o fuente de la que surge la propuesta)	ACCIONES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	ACCIONES DESARROLLADAS, EVIDENCIAS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

CÓDIGO: Cada acción de mejora debe estar codificada con un identificador único que facilite su trazabilidad. Año-CódigoCentro-CódigoTítulo-Nº.

ACCIONES DESARROLLADAS, EVIDENCIAS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO: Se deben explicar las actuaciones desarrolladas, aportar evidencias, si es posible, e incorporar el estado del indicador de cumplimiento, a fecha de realización de este Informe.

Dado que se trata del primer año de elaboración de este informe, no se dispone de un seguimiento de acciones de mejora comprometidas en cursos académicos anteriores.

10. PLAN DE MEJORAS

Tabla 11. Plan de mejoras de la titulación para el curso académico 2024/2025.

CÓDIGO (ÚNICO)	OBJETIVO DE CALIDAD AL QUE RESPONDE LA ACCIÓN	ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (Origen o fuente de la que surge la propuesta)	ACCIONES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA PREVISTA DE EJECUCIÓN	INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO
2025-34-MFPMGC-01	Asumir un compromiso permanente de mejora continua y proponer y llevar a cabo las	Mejorar la información disponible en la página web del Máster. Origen: Comisión de Calidad de Máster de Formación Permanente.	Incorporar información complementaria y específica sobre el Máster en la página web del Centro, con el objetivo de mejorar la	Comisión de Calidad de Máster en	Curso 2025/2026	Mejorar la puntuación del ítem 4 "Información disponible en la página web sobre el

	necesarias acciones preventivas y correctivas.		accesibilidad y la claridad de la oferta formativa dirigida al estudiantado.	Formación Permanente. Administración del Departamento de Derecho Privado. Dirección del Máster.		Máster” de la encuesta P9-1-2 del MGP-SGIC. Objetivo: 3,50 puntos.
2025-34-MFPMGC-02	Perseguir la efectividad en el desarrollo de su actividad formativa, entendiendo por efectividad la consecución de los objetivos descritos en los programas de las titulaciones que se imparten en la Facultad, manteniendo unas exigencias de calidad en los resultados alineados con las expectativas de los estudiantes y del conjunto de la sociedad	Fin de convenios de prácticas extracurriculares por dificultades administrativas.	Solicitar al COIE que facilite los convenios de colaboración con entidades que pueden ofrecer prácticas a los alumnos del Máster de Mediación y Gestión de Conflictos flexibilizando los criterios burocráticos y admitiendo la firma realizada por la entidad el mismo día de inicio de las prácticas. Sirviendo la firma de la entidad para realizar la práctica aunque después queden pendientes otras firmas a efectos internos (v.gr. V.º B.º vicerrectorado o tutor de prácticas).	Dirección del Máster. COIE.	Curso 2025/2026	Número de convenios de prácticas externas extracurriculares.

CÓDIGO: Cada acción de mejora debe estar codificada con un identificador único que permita comprobar su trazabilidad a lo largo del tiempo. Año-CódigoCentro-CódigoTítulo-Nº.

INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO: Cada acción de mejora debe incluir uno o varios indicadores cuantitativos que permitan medir si se ha alcanzado el objetivo perseguido y la efectividad de la actuación. Estos indicadores serán objeto de seguimiento durante todo el ciclo de vida de la acción de mejora.