



DE1-PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL AL ESTUDIANTE



E.DE1.5 - Informe de evaluación y propuestas de mejora Máster en mediación, arbitraje y gestión de conflictos en derecho privado CURSO 2019 - 2020

| DIMENSIÓN 5. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA | | | | |
|--|--|--|------|------|
| <p>1. Existencia de programas o acciones de orientación al estudiante en lo relativo al plan de estudios y a la organización de su itinerario curricular, analizando su alcance y efectividad</p> <p>2. Detección y diagnóstico de causas de dificultades en el rendimiento académico y procesos de aprendizaje.</p> <p>3. Alcance y efectividad de las acciones y programas destinados al apoyo y orientación de los estudiantes.</p> <p>4. Existencia programas de orientación profesional para el estudiante,</p> | EVIDENCIAS | | | |
| | Resultados de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés | | | |
| | ESTUD-02 (Final) | 9- La información que se proporciona a los estudiantes para la gestión/organización del máster ha sido adecuada | PUNT | 4,00 |
| | ESTUD-02 (Final) | 10- Los medios de comunicación para dar a conocer los diferentes aspectos del máster ha sido adecuados | PUNT | 4,00 |
| | ESTUD-02 (Final) | 18- La atención tutorial ha sido adecuada | PUNT | 4,43 |
| | ESTUD-02 (Final) | 19- Los profesores han cumplido con su horario de atención tutorial | PUNT | 4,50 |
| | PROF | 8- Los mecanismos utilizados para difundir la información del máster (objetivos, perfil de ingreso, egreso, guías docentes,...) son adecuados. | PUNT | 4,63 |
| | EGRESADOS | 14- He recibido suficiente información sobre las salidas profesionales relacionadas con mi titulación | PUNT | 3,27 |
| | EGRESADOS | 15- Me he sentido orientado y asesorado durante el desarrollo de mis estudios | PUNT | 3,64 |
| | EGRESADOS | 16- La información publicada en la página web ha sido de utilidad | PUNT | 3,86 |
| <p>COMENTARIOS:</p> <p>1. Existencia de programas o acciones de orientación al estudiante en lo relativo al plan de estudios y a la organización de su itinerario curricular, analizando su alcance y efectividad</p> | | | | |



DE1-PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL AL ESTUDIANTE



analizando su alcance y efectividad.
5. Grado de satisfacción de los implicados con los programas de apoyo y orientación académica y profesional.

La primera aproximación de los interesados al contenido, objetivos y planificación de Máster se ofrece a los estudiantes por medio de una sesión inaugural por parte de la Dirección del Máster con el objetivo de proporcionarles toda la información detalla en relación con el curso académico, los horarios, los profesores, los diversos sistemas de evaluación, el proceso de elección y asignación de TFM, así como las distintas actividades formativas que se están planificando y cuestiones relativas a las prácticas externas extracurriculares.

No obstante, el Máster dispone de una página web de la Universitat de València y una web propia <https://www.uv.es/master-mediacion-arbitraje-conflictos-derecho-privado/es/master-universitario-mediacion-arbitraje-gestion-conflictos-derecho-privado.html>, fácilmente accesibles donde se encuentra toda la información necesaria relativa al Máster.

Junto a todo ello, tanto la Dirección como la Secretaría académica del Máster atienden y contestan los correos y las consultas que se plantean, tanto por vía telemática como con reuniones y entrevistas personales de quienes las solicitan, donde se aclararán cuantas dudas se susciten por su parte y se atenderán sus sugerencias en lo que puedan mejorar o adaptar a las concretas circunstancias las previsiones iniciales. También en esas sesiones se orientará a los estudiantes sobre el sistema de fuentes y medios, especialmente a los provenientes de sistemas jurídicos distintos del español, para que prontamente se familiaricen con los métodos, las categorías, los cuerpos normativos y las herramientas de trabajo más habituales en el ordenamiento español, al objeto de que puedan compensar sus deficiencias de partida respecto a quienes se han formado en Universidades españolas.

En suma, la cifra continuada y creciente curso a curso de preinscritos y admitidos procedentes de otros países, de otras Facultades españolas y de otras titulaciones muestra que la difusión y el prestigio del Máster alcanza más allá de lo que pudiera ser el ámbito directo de actuación de la propia Facultad o de la Universitat de València.

Por otro lado, para orientar a los estudiantes en lo relativo al plan de estudios y la organización de su itinerario profesional se desarrollan las siguientes acciones:

1. Reuniones a nivel individual y seguimiento continuo de los alumnos/as con la directora del máster
2. Al inicio de las clases, todos los matriculados/as son convocados/as a sesiones informativas en las que se explica y se resuelven las dudas relacionadas con el plan de estudios y la organización del máster (su régimen de seguimiento y de evaluación del aprendizaje, calendarios y fechas en que habrán de rendir cuenta de los conocimientos, competencias y habilidades que van adquiriendo, metodología de la enseñanza-aprendizaje, asignación de tutores, etc.) y de su itinerario profesional. Estas reuniones son de gran utilidad ya que además de resolver las posibles dudas se atienden sus sugerencias para mejorar el funcionamiento de la titulación.



DE1-PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL AL ESTUDIANTE



3. Asignación de un tutor o tutora académicos. Tras un periodo aproximado de dos meses, la Comisión de Coordinación Académica asigna a todos los estudiantes un tutor, cuyo objetivo es que oriente a los estudiantes en todo el proceso de aprendizaje, supervise los trabajos y las actividades, así como el seguimiento de las prácticas externas. Para la asignación del tutor, se les pide que manifiesten a la Comisión Académica sus preferencias e intereses por las materias o problemas que concitan su mayor atención, la Comisión les asigna un tutor o tutora académicos del área de conocimiento más relacionada con sus núcleos de interés. A dichos tutores, en coordinación con la Dirección y la Secretaría académica, corresponde a lo largo del proceso de aprendizaje. En todo caso, en especial para quienes cursan la orientación investigadora, se atiende prioritariamente a la propuesta de temas y de director o directora formulada por el estudiante de acuerdo con éstos. Seis meses antes de la fecha de finalización del máster, se les asigna un Director/a del Trabajo Fin de Máster, el cual también asesora sobre la organización del itinerario profesional e investigador a los estudiantes.
4. Tutorías de TFM: basado en la relación entre profesor/a tutor/a y estudiante tutorizado. El tutor/a proporciona información, orientación y asesoramiento a fin de favorecer la adaptación del estudiante a la formación en el postgrado.
5. Tutorías ordinarias por parte de los diferentes profesores y profesoras del Máster.
6. Guías docentes de las asignaturas, en las cuales se especifica la información de las competencias y de los resultados de aprendizaje de cada uno de los módulos del plan de estudios.
7. Información a través de la página web de manera personalizada de todas las actividades relacionadas con el máster, así como de otras actividades que se considere que puedan ser de interés para los estudiantes.
8. Además de la web, el Aula Virtual también es una plataforma de gran utilidad en la que se especifica a los estudiantes toda la información relacionada con la organización de la titulación. En el Aula Virtual, los estudiantes encuentran toda la información e instrucciones detalladas del curso académico, con los horarios y profesores, de cada sesión, las fechas concretas de las actividades y las pruebas a realizar, del proceso de elección y asignación de las prácticas, así como instrucciones para preparar las memorias de prácticas y del trabajo fin de master.

En relación con este aspecto, obtiene una media de 4,00 (sobre 5) el ítem sobre la información proporcionada sobre la gestión/organización del máster ha sido adecuado, puntuación situada en más de medio punto por encima de la media de la Universidad.



DE1-PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL AL ESTUDIANTE



Por otro lado, los estudiantes valoran con un 4,43 (sobre 5) la atención tutorial que ha recibido del profesorado del máster, enfatizando que el profesorado ha cumplido con el horario que tiene asignado para la atención tutorial (4,50 sobre 5). Es importante destacar que ambos ítems están por encima de la media de la Universitat de València.

2. Detección y diagnóstico de causas de dificultades en el rendimiento académico y procesos de aprendizaje.

Desde la Comisión de Coordinación Académica (CCA), se analizan y diagnostican las posibles dificultades que pueden existir en relación con las diferentes asignaturas que se desarrollan en el máster.

Cada anualidad, se estudian los resultados de aprendizaje y las tasas de rendimiento de cada una de las asignaturas, comparándolo con lo que se ha especificado en las guías docentes.

En general, no han existido problemas concretos, ya que los resultados académicos son adecuados, es decir, si el estudiante asiste a clase y realiza las diferentes pruebas de evaluación no hay dificultades concretas relacionadas con el rendimiento académico o los procesos de aprendizaje.

3. Alcance y efectividad de las acciones y programas destinados al apoyo y orientación de los estudiantes.

Desde la Universitat de València existen diferentes programas de soporte personal al estudiante (ayudas pedagógicas, conocimiento de las posibilidades de movilidad, asesoramiento psicológico, programa de convivencia, gestión de becas de colaboración, etc.), los cuales tienen como principal objetivo el apoyo y orientación de los estudiantes.

Todas las acciones de apoyo y orientación (asesoramiento, inserción laboral, prácticas externas, movilidad e intercambio, becas y ayudas, formación complementaria...) se encuentran disponibles para el estudiante accediendo desde la página web de la Universitat, concretamente en el apartado denominado ESTUDIANTES UV (http://www.uv.es/uvweb/estudiantes_UV/es/novetats-1285852853619.html)

Concretamente en esta página se encuentra información detallada de todos los programas de apoyo y los servicios responsables de su desarrollo, destacando información referente a:

- Matricula
- Información Académica (calendario, convocatorias, información específica del Trabajo Fin de Máster, Transferencia y Reconocimiento de Créditos, normativas...).
- Becas y ayudas para postgrado (en este apartado se especifican las becas existentes e información de las convocatorias).
- Movilidad e Intercambio, se clarifican los diferentes programas de movilidad y los requisitos e información de interés para su desarrollo.



DE1-PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL AL ESTUDIANTE



- Prácticas Externas. En este aspecto se explica información sobre las prácticas curriculares y extracurriculares, especificando las convocatorias, regulación, solicitud y documentos. En este apartado se remite a la Fundación Universidad- Empresa ADEIT: Servicio cuyo objetivo fundamental es potenciar la realización de prácticas externas con la finalidad de aproximar formación y empleo. Este servicio tiene la función de asesorar y apoyar a los estudiantes que están realizando prácticas externas.
- Cursos de libre elección, en este apartado se incluye la normativa para la realización de los cursos, las entidades que los organizan y la propuesta de cursos que pueden desarrollar.
- Inserción profesional, el Servicio encargado de la Inserción Laboral en la Universitat de València es UVempleo (<https://www.uv.es/uvempleo>). Su objetivo es potenciar la inserción laboral de los titulados de la Universitat de València, desarrollando las tareas necesarias para relacionar de forma eficaz la oferta y la demanda de empleo, consecuentemente es el servicio encargado de asesorar a los estudiantes en todo lo referente a la orientación profesional.
- Formación Complementaria, en este apartado se especifican todos los servicios que se encargan de ofrecer formación complementaria a la desarrollada en el plan de estudios, destacan el Servicio de Deportes, Servicio de Normalización Lingüística, Centro de Idiomas, ...
- Vivir en la Universidad. En este apartado se ofrece información sobre el alojamiento, transporte, programas culturales, bibliotecas, deportes y las ventajas universitarias.
- Participación, asociacionismo y voluntariado, en este apartado se informa a los estudiantes de todos los aspectos relacionados con las asociaciones y colectivos (creación, censo, espacios, ayudas, normativas ...), el voluntariado, la cooperación y la participación en los órganos de gobierno de la universidad.
- Asesoramiento y orientación.

En la UV existe una asesoría que ofrece orientación y asesoramiento en cuestiones psicológicas, sexológicas y psicopedagógicas. Ofreciendo información sobre las técnicas y el trabajo psicológico que hay que desarrollar para resolver o superar un conflicto, y los recursos adecuados para facilitar un mejor rendimiento académico.

Por otro lado, también se puede solicitar orientación y asesoramiento en todas las cuestiones jurídicas que se planteen. El objetivo de este servicio es dar información de las vías legales para superar un conflicto. Esta asesoría da a conocer los derechos y los deberes que como ciudadanos tenemos ante la administración y ayuda y pone a disposición de los estudiantes toda la información para desarrollar un escrito, un recurso, redactar un contrato o llenar una solicitud.

Es importante especificar el asesoramiento y apoyo que se ofrece a las personas con alguna discapacidad, concretamente la Unidad para la Integración de Personas con Discapacitado (UPD), es un servicio de la Universitat de València (UV) que nace con la finalidad de velar por el principio de igualdad de oportunidades y la no



DE1-PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL AL ESTUDIANTE



discriminación. Desde esta unidad se coordinan diversas acciones de ayuda personalizada, mejoras en las instalaciones de los centros, campañas de sensibilización, acciones de apoyo en la docencia y evaluación (adaptaciones curriculares, uso de tecnologías de ayuda, modificación de tiempo de exámenes, flexibilización del calendario académico, ...)

Este último aspecto ha sido importantísimo durante el curso académico 2019/2020, en el que el Máster de mediación, arbitraje y gestión de conflictos, contaba con la asistencia de una alumna con discapacidad visual y nos tuvimos que enfrentar a circunstancias sobrevenidas debido a la COVID-19, pero los resultados fueron muy satisfactorios, puesto que la alumna no sólo acabó con éxito el Máster, sino que obtuvo una nota de TFM de 9 y una nota final de 8, 72. Incluso, realizó prácticas externas extracurriculares con un informe emitido por el tutor externo extraordinario con una nota global de la práctica de 8.

Para concluir, se considera que desde la Universitat de València se desarrollan muchos programas de apoyo y orientación a los estudiantes, cuyo principal objetivo es atender sus necesidades y potenciar una formación integral de nuestros estudiantes.

4. Existencia programas de orientación profesional para el estudiante, analizando su alcance y efectividad.

Uno de los criterios de calidad de la enseñanza superior es la capacidad de la misma de facilitar la inserción profesional y el desarrollo de carrera de los titulados/as. Es en este contexto donde cobra sentido la actividad del Servicio de Empleo de la Universitat de València (UVempleo).

UVempleo surge como un servicio de orientación profesional y de fomento de la empleabilidad de los estudiantes y titulados/as de la Universitat de València, con el propósito de servir de puente de unión entre la formación y el empleo.

UVempleo, ofrece un servicio integral que contempla las diferentes áreas que se consideran fundamentales para convertir al universitario en un agente activo de su inserción, facilitándole el acceso a recursos relevantes para optimizar su empleabilidad y su acceso a un mercado de trabajo de calidad.

Para alcanzar este fin, UVempleo ha implantado una gama de actividades orientadas a la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes que puedan facilitar la inserción profesional de los estudiantes y egresados/as y que se llevan a cabo desde su departamento de orientación.



DE1-PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL AL ESTUDIANTE



El departamento de Orientación está compuesto por técnicos especializados en la orientación profesional de universitarios, los cuales llevan a cabo, entre otras, las siguientes acciones:

1-Asesoramiento personalizado, presencial y On-Line.

A través del cual se detectan intereses y necesidades de los usuarios, se clarifican salidas y objetivos profesionales y se identifican líneas de actuación y los recursos necesarios para su consecución.

En este sentido, requiere una mención especial el hecho de que UVempleo cuenta con una persona especializada en el asesoramiento para la inserción laboral de personas universitarias con discapacidad.

2-Asesoramiento Colectivo presencial y On-line.

Con motivo de acercar los recursos de inserción a un grupo más amplio de usuarios y en el entorno académico del universitario, los técnicos de UVempleo, imparten cursos, seminarios, jornadas en los propios centros.

3-Difusión de noticias, convocatorias y recursos relevantes para la inserción.

La publicación de noticias de interés para la inserción, así como la constante difusión de convocatorias e información relevante a través de las redes sociales, es otra de las actividades de este departamento.

4-Mantenimiento y Actualización de la base de datos con recursos para la inserción.

Es fundamental la labor de los técnicos de orientación en la adquisición, mantenimiento y actualización de los recursos de inserción que permiten que el usuario se acerque y explore de modo eficiente el mercado de trabajo.

5-Formación

Una de las labores del área de orientación consiste en la identificación de acciones formativas de interés para la inserción y, además, la elaboración e implementación de cursos y tutoriales que permitan la adquisición de competencias relevantes para la inserción y el desarrollo profesional.

Para finalizar, se podría concluir que, a través de toda la actividad de este servicio, se hace hincapié en que el universitario/a:



DE1-PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL AL ESTUDIANTE



- Llegue a un conocimiento de sí mismo/a que le facilite la toma de decisiones (preferencias, fortalezas, debilidades, objetivo profesional, etc)
- Sepa analizar y tenga información acerca del mercado de trabajo (competencias profesionales más valoradas, información la oferta y demanda, fuentes de información, etc)
- Conozca los modos más eficaces de actuación (herramientas y técnicas de búsqueda de empleo, formación en habilidades personales, comunicación efectiva, etc).
- Se familiarice con el modo más eficaz de afrontar un proceso de selección
- Adquiera competencias de autonomía y desarrollo personal
- Tenga acceso al mayor número posible de recursos relevantes para la inserción

Toda la información acerca del servicio de asesoramiento para la inserción laboral está disponible para toda la comunidad universitaria a través de la siguiente página Web: <https://www.uv.es/uvempleo/es/orientacion-profesional/area-orientacion/area-orientacion.html>

Por ello, se finaliza este apartado especificando que existen suficientes programas de orientación profesional, motivando a todos los estudiantes para que participen en sus acciones y enfatizando la importancia de su conocimiento en todos los estudiantes que desarrollan este título.

5. Grado de satisfacción de los implicados con los programas de apoyo y orientación académica y profesional.

Vamos a realizar un análisis de los implicados en el plan de estudios respecto a la información recibida y su satisfacción con los programas de orientación académica y profesional.

ESTUDIANTES

Los estudiantes consideran que se la información que se les proporciona sobre la gestión/organización del máster es adecuada, obteniendo una valoración en la encuesta del curso 2019-20 de un 4,00 sobre 5.



DE1-PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL AL ESTUDIANTE



Por otro lado, consideran que los medios de comunicación para dar a conocer los diferentes aspectos del máster son adecuados, obteniendo una puntuación media en el curso 2019-20 de 4,00 sobre 5. La puntuación de ambos ítems ha disminuido con respecto a los datos de las encuestas de satisfacción del curso 2018/2019, pero superior a la de los cursos académicos anteriores. Datos que, a nuestro entender no resultan preocupantes y que pudieron verse afectados por la extraordinaria situación que vivimos. No obstante, se reforzará la comunicación con el alumnado y se ha previsto la realización de unas jornadas específicas de orientación profesional con UVempleo.

Es importante resaltar que los estudiantes consideran que la atención tutorial es muy adecuada, obteniendo este ítem un 4,43 sobre 5, y el ítem relativo a si los profesores han cumplido con el horario de atención tutorial, se puntuó con un 4,50 sobre 5. Todo ello, denota que las acciones que llevan a cabo los profesores para informar sobre todos los aspectos del plan de estudios son valoradas positivamente por los estudiantes.

La puntuación media del bloque de atención al estudiante ha mejorado levemente con respecto a los datos de las encuestas de satisfacción de las anualidades anteriores.

PROFESORADO

En la encuesta del profesorado, se ha incluido un ítem que hace referencia al nivel de adecuación de los mecanismos utilizados para difundir la información del máster, obteniendo dicho ítem una valoración de 4,63 sobre 5, puntuación que supera la media de la universidad.

EGRESADOS

Por último, a los estudiantes que han concluido los estudios se les ha realizado tres preguntas en relación con los programas de orientación y apoyo a los estudiantes y estas son las puntuaciones:

- El ítem sobre si ha recibido suficiente información sobre las salidas profesionales, ha obtenido una media de 3,27 sobre 5
- Los graduados consideran que se han sentido orientados y asesorados durante la realización de los estudios, por ello la media de este ítem es de 3,64 sobre 5.

Por último, obtiene un 3,86 el ítem que hace referencia a la utilidad de la información publicada en página web.



DE1-PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL AL ESTUDIANTE



| VALORACIÓN | A | B | C | D | EI |
|---|-----------------------------|--------------------|------------------------|---------------|-----------|
| Desarrollo de acciones o programas de apoyo orientados a mejorar la adquisición de competencias por parte del estudiante, analizando su alcance y efectividad. | x | | | | |
| Existencia de programas o acciones de orientación al estudiante en lo relativo al plan de estudios y a la organización de su itinerario curricular, analizando su alcance y efectividad | x | | | | |
| Detección y diagnóstico de causas de dificultades en el rendimiento académico y procesos de aprendizaje. | x | | | | |
| Alcance y efectividad de las acciones y programas destinados al apoyo y orientación de los estudiantes. | x | | | | |
| Existencia programas de orientación profesional para el estudiante, analizando su alcance y efectividad. | x | | | | |
| Grado de satisfacción de los implicados con los programas de apoyo y orientación académica y profesional. | | x | | | |
| PUNTOS FUERTES | | | | | |
| Desarrollo de acciones o programas de apoyo orientados a mejorar la adquisición de competencias por parte del estudiante, analizando su alcance y efectividad. | | | | | |
| Existencia de programas o acciones de orientación al estudiante en lo relativo al plan de estudios y a la organización de su itinerario curricular, analizando su alcance y efectividad | | | | | |
| Detección y diagnóstico de causas de dificultades en el rendimiento académico y procesos de aprendizaje. | | | | | |
| Alcance y efectividad de las acciones y programas destinados al apoyo y orientación de los estudiantes. | | | | | |
| Existencia programas de orientación profesional para el estudiante, analizando su alcance y efectividad. | | | | | |
| PUNTOS DÉBILES | PROPUESTAS DE MEJORA | IMPORTANCIA | TEMPORALIZACIÓN | AGENTE | |



DE1-PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL AL ESTUDIANTE



| | | | | |
|---|--|-------|-------------|----------------|
| Grado de satisfacción de los implicados con los programas de apoyo y orientación académica y profesional. | Planificación de un programa de orientación profesional junto con UVempleo (servicio responsable de la orientación profesional) que puede ser a través de la inclusión de la mediación y arbitraje en el Foro empleo de la Universidad o a través de Jornadas específicas. | Mucha | Medio plazo | CCA y UVempleo |
|---|--|-------|-------------|----------------|