

ALEGACIONES Y RESPUESTAS AL INFORME PROVISIONAL PARA LA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

UNIVERSIDAD: CÁDIZ	
ID Ministerio (código RUCT)	4314368
Denominación del título	Máster Universitario en Mediación
Curso académico de implantación	2013/2014
Web del centro/Escuela de Posgrado	http://cctrabajo.uca.es
Web de la titulación	http://cctrabajo.uca.es/estudios/master-en-mediacion
Convocatoria de renovación de acreditación	2016-17
Centro o Centros donde se imparte	Facultad de Ciencias del Trabajo (Sede Cádiz)

El presente documento responde al *Informe provisional para la renovación de la acreditación* realizado por la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento.

1. INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE

RECOMENDACIÓN 1.

Evitar duplicidades entre la información sobre la titulación facilitada desde la web de la Universidad de Cádiz y la web de la Facultad de Ciencias del Trabajo.

Respuesta UCA.

Se acepta la recomendación. La Universidad de Cádiz está en pleno proceso de renovación tecnológica de los servicios de comunicación y difusión de información que se prestan desde su web institucional. Este proceso está afectando no sólo a elementos puramente tecnológicos de soporte web, sino también a la política de comunicación y a los propios servicios informativos que se ofrecen a través del portal institucional y desde las distintas webs asociadas. El proceso de actualización de web de la Universidad de Cádiz se ha comenzado en mayo de 2017. Una vez iniciado este proceso en la página principal de la Universidad de Cádiz, se acometerán sucesivamente cambios en las webs de posgrado, así como en las webs de los centros donde se imparten los títulos de máster. Cuando esté disponible la web principal de la institución, y concretamente la de posgrado y la del centro, se migrarán todos los contenidos de la información publicada en la actual web del título (<http://cctrabajo.uca.es/estudios/master-en-mediacion>) a los nuevos espacios. Como consecuencia de ello se dispondrá de un único enlace de acceso a información pública del título a la que podrán acceder los diferentes grupos de interés sin que exista otra vía de acceso a información paralela. El único enlace recogerá toda la información que actualmente está disponible en la web del título, y que ha dado lugar a elevados índices de satisfacción, tanto de alumnado como de profesorado, con la información pública disponible y su actualización. Con ello se atenderá a la recomendación propuesta en el informe provisional de renovación de la acreditación.

Propuesta de mejora.

Evitar duplicidades entre la información sobre la titulación facilitada desde la web de la Universidad de Cádiz y la web de la Facultad de Ciencias del Trabajo. Creación de un enlace único de acceso a información pública del título Máster Universitario.

Acciones a desarrollar: Revisar y, en su caso, eliminar la duplicidad de contenidos en la web de Posgrado de la UCA

Acción 1: Migración de los contenidos de la actual web del título a los nuevos espacios creados en las nuevas webs institucionales
Acción 2: Inserción del nuevo y único enlace de acceso en las distintas rutas o páginas webs donde los grupos de interés accederán para obtener información del título, concretamente en la página web de posgrado y en la página web del centro.
Responsable.
Vicerrectorado de Recursos Docentes y de la Comunicación
Mes/año inicio.
Abril 2017
Mes/año fin.
Julio 2017
Evidencia (URL, archivo...).
http://bit.ly/2nwzuIR , http://bit.ly/2r9oKss
RSGC-P08-01 Grado de satisfacción de estudiantes con la utilidad información pública del título RSGC-P08-01 Grado de satisfacción de estudiantes con la actualización de la información pública del título RSGC-P08-01 Grado de satisfacción PDI con la disponibilidad de la información sobre la titulación
2. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

RECOMENDACIÓN 2.

Proporcionar indicadores de satisfacción significativos de todos los agentes implicados, estudiantes, profesorado, PAS, egresados/as, empleadores/as y tutores/as en prácticas. Se debe incluir el tamaño de la muestra y el número de encuestas respondidas (n).

Respuesta UCA. Se acepta la recomendación. Los indicadores de satisfacción se incluirán en la sección “Información Pública del Título” con regularidad, a medida que sean aportados por la Unidad de Calidad y Evaluación.

Indicadores de satisfacción de los estudiantes y profesorado.

Indicadores de satisfacción del PAS. La Universidad de Cádiz está dividida en cuatro campus: Cádiz, Puerto Real, Jerez de la Frontera y Algeciras. El personal de administración y servicios que, si bien atienden las necesidades del centro / título, no necesariamente están asociados al título. Así, por ejemplo, en cada campus existe la administración de Campus que centraliza una parte importante de los servicios. Existen también recursos conjuntos de todos los títulos del centro o sedes que, en algunas cuestiones, son compartidos con títulos de otros centros (por ejemplo, el personal de administración de departamentos ubicados en el centro, pero con docencia adicional en otros centros). Además, otros recursos humanos son comunes para toda la Universidad en los procesos de docencia, gestión e investigación, ejemplo de ello son el área de informática, audiovisuales, mantenimiento, prevención, deportes y actividades culturales. Esta casuística hace difícil la obtención de resultados sobre satisfacción con un título concreto. No obstante, La Unidad de Calidad y Evaluación ha realizado un estudio al objeto de definir la muestra y los instrumentos de recogida de información, que han dado como fruto la elaboración de un cuestionario on-line que permita el comienzo de la recogida datos de satisfacción del PAS en el presente curso académico. A partir de este estudio se ha incluido en el procedimiento P08 la encuesta del PAS entre las herramientas y la definición de los indicadores relacionados con el PAS (ISGC-P08-04: Grado de satisfacción global del PAS con el título).

Indicadores de satisfacción egresados/as. De acuerdo con el procedimiento P07 del SGC de la Universidad de Cádiz,

la UCA debe realizar y analizar el estudio sobre la inserción laboral y satisfacción con la formación de los egresados, cada curso académico, mediante metodología de encuesta, a los tres años de finalizar sus estudios.

El procedimiento seguido, para el estudio de todas las titulaciones, se ha apoyado en el cuestionario elaborado por la Unidad de Calidad y Evaluación para la realización de encuestas online, de tal manera, se ha empleado la misma encuesta con pequeñas modificaciones (HSGC-P07-02: Cuestionario sobre Inserción laboral y Satisfacción de los/as egresados/as con la formación recibida). Se introduce la nacionalidad del encuestado, las horas de trabajo y el motivo por el que tiene un empleo a tiempo parcial en las preguntas sobre el empleo actual. Las modificaciones han sido mínimas para poder vincular los resultados de las encuestas online y vía telefónica. Estas modificaciones han permitido cuantificar las tasas de empleo a tiempo parcial y subempleo y el nivel de utilidad de la formación para la inserción en el mercado laboral. En este caso, la cuantificación de resultados se realiza a través de catorce indicadores. La metodología del estudio es la encuesta y el contacto con los egresados se realiza de forma directa mediante llamada telefónica. El error muestral para el total de encuestados ha sido del $\pm 3,85\%$, inferior al error inferido para el cálculo de la muestra, con lo cual los resultados son muy significativos superando el nivel de confianza del 95%.

Indicadores de satisfacción de empleadores/as. Desde el curso 2015/2016 se recoge información sobre el grado de satisfacción de los empleadores en el programa de prácticas de empresa, lo que nos permitirá tener datos en ese sentido en futuros informes. Por otro lado, la UCA ha procedido a la contratación de una empresa demoscópica para la realización de un ESTUDIO PRESENCIAL SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS SOBRE LA UCA (Empleadores). Mediante entrevistas presenciales con grabación de audio, para su posterior transcripción y análisis, se recabarán 100 entrevistas personales (universo de 600 representantes de los grupos de interés de la UCA).

Indicadores de satisfacción de tutores/as en prácticas. Desde el curso 2015/16 se cuenta con los resultados de los informes del grado de satisfacción de los tutores académicos y profesionales y alumnado sobre las prácticas de empresas. Asimismo, son públicos a través de las páginas web de los títulos. Los datos se encuentran en abierto a través del Sistema de Información de la UCA: <http://bit.ly/2cDOjtg> (ruta a seguir: Indicadores SGC/Prácticas curriculares/Evaluaciones de alumnos y tutores por centro y titulación).

Propuesta de mejora.
Incorporar indicadores de satisfacción significativos
Acciones a desarrollar: Incorporar indicadores de satisfacción en el apartado “Resultados del Título” de la “Información Pública” de la web del máster (http://cctrabajo.uca.es/estudios/master-en-mediacion/informacion-publica-nuevo) Desplegar un cuestionario on-line que permita el comienzo de la recogida datos de satisfacción del PAS en el presente curso académico
Responsable.
Coordinador del título
Mes/año inicio.
Noviembre 2017
Mes/año fin.
Febrero 2018
Evidencia (URL, archivo...).

En Información Pública del Título: <http://bit.ly/2eWBKzd>, en Colabora: <http://bit.ly/2prV6RO>,

Indicador de seguimiento.

RSGC-P08-01 Grado de satisfacción de estudiantes con la utilidad información pública del título
RSGC-P08-01 Grado de satisfacción de estudiantes con la actualización de la información pública del título
RSGC-P08-01 Grado de satisfacción PDI con la disponibilidad de la información sobre la titulación

RECOMENDACIÓN 3.- Incluir indicadores sobre la satisfacción de los estudiantes con los servicios de orientación académica y profesional.

Respuesta UCA. Se acepta la recomendación. Los indicadores de satisfacción se incluirán en la sección “Información Pública del Título” con regularidad, a medida que sean aportados por la Unidad de Calidad y Evaluación. No obstante, desde la Unidad de Calidad y Evaluación, para la encuesta del curso 2016-17, ha incorporado ítems al objeto de analizar el grado de satisfacción del alumnado con los servicios de orientación académica y profesional, así como el procedimiento del TFM.

Se informa que desde el curso 2015-16 existe una encuesta para el análisis de la satisfacción de las prácticas curriculares por parte de alumnado, tutores académicos y profesionales según P05 Procedimiento para la gestión de las Prácticas Externas Curriculares (ver informes en: <http://bit.ly/2mKhBMc>).

Propuesta de mejora.

Incorporar indicadores sobre la satisfacción de los estudiantes con los servicios de orientación académica y profesional

Recabar información de los alumnos sobre cuestiones relacionadas con su grado de satisfacción del alumnado con los servicios de orientación académica y profesional, TFM y sondear la opinión del PAS

Acciones a desarrollar: Incorporar tales indicadores en el apartado “Resultados del Título” de la “Información Pública” de la web del máster (<http://cctrabajo.uca.es/estudios/master-en-mediacion/informacion-publica-nuevo>)

Acción: Incluir en las encuestas a los alumnos cuestiones relacionadas con su grado de satisfacción con los servicios de orientación académica y profesional y TFM.

Responsable.

Unidad de Calidad y Evaluación

Mes/año inicio.

Mayo 2017

Mes/año fin.

Julio 2018

Evidencia (URL, archivo...).

En Información Pública del Título: <http://bit.ly/2eWBKzd>, en Colabora: <http://bit.ly/2pF0vjY>

<http://bit.ly/2o0m0v9> - Informes RSGC-P08-01.

<http://bit.ly/2mKhBMc> - Informe sobre las respuestas al cuestionario de sus impresiones sobre las prácticas curriculares, por convocatoria, centro y titulación.

Indicador de seguimiento.

Resultados de encuestas de satisfacción de los estudiantes con los servicios de orientación académica y profesional.

Indicadores asociados al RSGC-P08-01.

3. DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO

RECOMENDACIÓN 4.- Mejorar el indicador de la satisfacción de los estudiantes con las prácticas curriculares. Es necesario identificar las causas y adoptar las medidas oportunas para mejorar el indicador.

Respuesta UCA. Se acepta la recomendación. Siendo la tasa de rendimiento de las prácticas curriculares elevada, sin embargo, contrasta con el bajo nivel de satisfacción de los estudiantes en su desarrollo. La mediación es todavía hoy una actividad de resolución de conflictos alternativa a la vía judicial hasta cierto punto novedosa y en proceso de implantación en nuestra sociedad y cultura, lo que dificulta encontrar entidades dedicadas a la misma y que además estén dispuestas a acoger alumnos en prácticas. Sucede igualmente que los intereses debatidos en el marco de la mediación son con frecuencia de naturaleza privada, afectando a la intimidad personal y familiar, provocando un rechazo generalizado de las partes en conflicto a la admisión de estudiantes como observadores externos en un programa de prácticas de mediación.

Propuesta de mejora.
Seguir procurando la celebración de convenios de colaboración con nuevas entidades
Acciones a desarrollar:
Acción 1: Explorar las dificultades concretas existentes en algunas entidades que actualmente acogen estudiantes en prácticas Acción 2: Procurar la firma de nuevos convenios con entidades que trabajen la solución de conflictos a través de la mediación Acción 3: Seguir en contacto con la asociación Mediara y el Poder Judicial para activar la participación de estudiantes cuando se implemente la mediación intrajudicial.
Responsable.
Coordinador del título
Mes/año inicio.
Octubre 2017
Mes/año fin.
Septiembre 2018
Evidencia (URL, archivo...).
Satisfacción con las prácticas externas, Colabora: http://bit.ly/2pF8Zro
Indicador de seguimiento.
Nuevos convenios de prácticas firmados y resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes con las prácticas curriculares

RECOMENDACIÓN 5.- Mejorar el indicador de la satisfacción del profesorado con la coordinación entre los profesores del título. Esto requiere analizar las causas concretas de la baja satisfacción y la puesta en marcha de las acciones de mejora pertinentes.

Respuesta UCA. Se acepta la recomendación. La coordinación entre los profesores del título es una cuestión de constante atención por parte del coordinador del título en cada curso, entendiéndose que contribuye indudablemente a la mejora de la propia titulación en todas sus diferentes facetas.

Propuesta de mejora.
Continuar Implementando la coordinación entre los profesores del Máster
Acciones a desarrollar: Aplicar el Plan de coordinación docente vertical y horizontal
Acción 1: Celebrar en el último trimestre del curso una reunión específica entre cada responsable de módulo con sus respectivos profesores al

objeto de coordinarse para el curso siguiente.
Acción 2: Al finalizar cada módulo, el responsable respectivo reunirá a los profesores partícipes en el módulo para evaluar conjuntamente el desarrollo del curso
Responsable.
Coordinadores de cada módulo
Mes/año inicio.
Junio 2017
Mes/año fin.
Junio 2018
Evidencia (URL, archivo...).
Plan de Coordinación horizontal y vertical: http://bit.ly/2gwioRY , Indicadores satisfacción docentes: http://bit.ly/2prSe7I
Indicador de seguimiento.
Resultados de la encuesta de satisfacción de los docentes con la coordinación de los profesores del título

7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

RECOMENDACIÓN 6.- Mejorar el grado de satisfacción global de los estudiantes. Esto requiere seguir analizando las causas concretas de la baja satisfacción y la puesta en la puesta en marcha de las acciones de mejora pertinentes.

Respuesta UCA. Se acepta la recomendación. La medición del nivel de satisfacción global de los estudiantes con el título se ha realizado a partir de encuestas en las que intervinieron menos del cincuenta por cien de los alumnos, lo que no permite extraer generalizaciones al respecto (página 30 del Autoinforme Global de Renovación de la Acreditación del título, <http://bit.ly/2pOImS1>). No obstante, entendemos que debe ser una labor constante procurar desde nuestra posición el incremento del nivel de satisfacción global de los estudiantes en esta titulación. Un vehículo idóneo al respecto lo constituye el plan de tutorización de estudiantes que pretenden una atención personalizada de los estudiantes a través de sus respectivos tutores (<http://bit.ly/2fziB2u>).

Propuesta de mejora.
Reforzar la relación de cada estudiante con el tutor asignado.
Acciones a desarrollar: Favorecer el seguimiento de los alumnos por sus respectivos tutores, a fin de detectar y tratar posibles problemas
Acción 1: Hacer un seguimiento de la aplicación del plan de tutorización de estudiantes
Responsable.
CT
Mes/año inicio.
Octubre 2017
Mes/año fin.
Junio 2018
Evidencia (URL, archivo...).
Colabora, Indicadores de satisfacción global de los estudiantes http://bit.ly/2qkEo5Z
Indicador de seguimiento.
Resultados de la encuesta de satisfacción global de los estudiantes con el título

RECOMENDACIÓN 7.- Corregir las tasas de graduación y abandono hasta alcanzar los niveles previstos inicialmente.

Respuesta UCA. Se acepta la recomendación. De un lado, el mayor obstáculo para la graduación de los estudiantes del Máster es la lectura y defensa del trabajo de fin de máster en el mismo curso que inician estos estudios de máster. La exigencia del visto bueno del tutor para el depósito y posterior defensa del TFM provoca que no todos los estudiantes decidan presentarlo en el curso académico correspondiente, al tiempo que garantiza una tasa alta de aprobados y, por ende, una rigurosa calidad de los trabajos. De otro lado, las tasas de abandono han tenido lugar por motivaciones extrañas a la organización del máster, ya sea denegaciones de becas del Ministerio o el rechazo de la financiación propia para una persona extranjera que pretendía desplazarse a España, o bien decisiones personales. Se analizarán los motivos de la misma por si procediera emprender acciones correctoras.

Propuesta de mejora.
Incrementar la tasa de alumnos graduados
Acciones a desarrollar: Instaurar la realización de un taller monográfico sobre realización del trabajo de fin de máster
Acción 1: Realizar un taller monográfico sobre Trabajos de Fin de Máster
Acción 2: Explorar los motivos de abandono
Responsable.
Coordinador del Título
Mes/año inicio.
Noviembre 2017
Mes/año fin.
Noviembre 2018
Evidencia (URL, archivo...).
Previsión de taller específico sobre TFM en la ficha del módulo laboral, curso 2016/17: http://bit.ly/2pO0BXh ; tasa de graduación y de abandono en Colabora: http://bit.ly/2pNWCdo ,
Indicador de seguimiento.
Indicadores sobre tasa de graduación y abandono ISGC-P04-09. Tasa de Graduación ISGC-P04-08. Tasa de Abandono

Informe provisional de Renovación de la Acreditación de los Títulos Oficiales.

PLAN DE MEJORA.

UNIVERSIDAD: CÁDIZ	
ID Ministerio (código RUCT)	4314368
Denominación del título	Máster Universitario en Mediación
Curso académico de implantación	2013/2014
Web del centro/Escuela de Posgrado	http://cctrabajo.uca.es
Web de la titulación	http://cctrabajo.uca.es/estudios/master-en-mediacion
Convocatoria de renovación de acreditación	2016-17
Centro o Centros donde se imparte	Facultad de Ciencias del Trabajo (Sede Cádiz)

REC. / MOD.	Nº CRITERIO	Descripción de la RECOMENDACIÓN/MODIFICACIÓN.	Acciones de mejora a desarrollar.	Evidencia (URL, archivo...).	Responsable.	Mes/año de inicio	Mes/año de fin	Indicador de seguimiento.
REC.1	1	Evitar duplicidades entre la información sobre la titulación facilitada desde la web de la Universidad de Cádiz y la web de la Facultad de Ciencias del Trabajo.	Acción 1: Migración de los contenidos de la actual web del título a los nuevos espacios creados en las nuevas webs institucionales Acción 2: Inserción del nuevo y único enlace de acceso en las distintas rutas o páginas webs donde los grupos de interés accederán para obtener información del título, concretamente en la página web de posgrado y en la página web del centro.	http://bit.ly/2nwzULR http://bit.ly/2r9oKss	Vicerrectorado de Recursos Docentes y de la Comunicación	Abril 2017	Julio 2017	RSGC-P08-01 Grado de satisfacción de estudiantes con la utilidad información pública del título RSGC-P08-01 Grado de satisfacción de estudiantes con la actualización de la información pública del título RSGC-P08-01 Grado

								de satisfacción PDI con la disponibilidad de la información sobre la titulación
REC.2	2	Proporcionar indicadores de satisfacción significativos de todos los agentes implicados, estudiantes, profesorado, PAS, egresados/as, empleadores/as y tutores/as en prácticas. Se debe incluir el tamaño de la muestra y el número de encuestas respondidas	Incorporar indicadores de satisfacción en el apartado "Resultados del Título" de la "Información Pública" de la web del máster (http://cctrabajo.uca.es/estudios/master-en-mediacion/informacion-publica-nuevo)	En Información Pública del Título: http://bit.ly/2eWBKz En Colabora: http://bit.ly/2prV6RO	CT	11/17	02/18	Resultados de las encuestas de satisfacción
REC.3	2	Incluir indicadores sobre la satisfacción de los estudiantes con los servicios de orientación académica y profesional.	Incorporar tales indicadores en el apartado "Resultados del Título" de la "Información Pública" de la web del máster (http://cctrabajo.uca.es/estudios/master-en-mediacion/informacion-publica-nuevo)	En Información Pública del Título: http://bit.ly/2eWBKzd , en Colabora: http://bit.ly/2pF0vjY	CT	11/17	02/18	Resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes con los servicios de orientación académica y profesional
REC.4	3	Mejorar el indicador de la satisfacción de los estudiantes con las prácticas curriculares. Es necesario identificar las causas y adoptar las medidas oportunas para mejorar el indicador	Acción 1: Explorar las dificultades concretas existentes en algunas entidades que actualmente acogen estudiantes en prácticas Acción 2: Procurar la firma de nuevos convenios con entidades que trabajen la solución de conflictos a través de la mediación Acción 3: Seguir en contacto con la asociación Mediara y el Poder Judicial para activar la participación de estudiantes cuando se implemente la mediación intrajudicial	Satisfacción con las prácticas externas en Colabora: http://bit.ly/2pF8Zro	CT	10/17	09/18	Nuevos convenios de prácticas firmados y resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes con las prácticas curriculares
REC.5	3	Mejorar el indicador de la satisfacción del	Acción 1: Celebrar en el último trimestre del	Plan de Coordinación	Coordinadores de	06/17	06/18	Resultados de la

		profesorado con la coordinación entre los profesores del título. Esto requiere analizar las causas concretas de la baja satisfacción y la puesta en la puesta en marcha de las acciones de mejora pertinentes	curso una reunión específica entre cada responsable de módulo con sus respectivos profesores al objeto de coordinarse para el curso siguiente. Acción 2: Al finalizar cada módulo, el responsable respectivo reunirá a los profesores partícipes en el módulo para evaluar conjuntamente el desarrollo del curso	horizontal y vertical: http://bit.ly/2gwioRY , Indicadores satisfacción docentes: http://bit.ly/2prSe7l	cada Módulo			encuesta de satisfacción de los docentes con la coordinación de los profesores del título
REC.6	7	Mejorar el grado de satisfacción global de los estudiantes. Esto requiere seguir analizando las causas concretas de la baja satisfacción y la puesta en la puesta en marcha de las acciones de mejora pertinentes.	Acción 1: Hacer un seguimiento de la aplicación del plan de tutorización de estudiantes	Colabora, Indicadores de satisfacción global de los estudiantes http://bit.ly/2qkEo5Z	CT	10/17	06/18	Resultados de la encuesta de satisfacción global de los estudiantes con el título
REC.7	7	Corregir las tasas de graduación y abandono hasta alcanzar los niveles previstos inicialmente	Acción 1: Realizar un taller monográfico sobre Trabajos de Fin de Máster Acción 2: explorar los motivos de abandono	Previsión de taller específico sobre TFM en la ficha del módulo laboral, curso 2016/17: http://bit.ly/2pO0BXh ; tasa de graduación y de abandono en Colabora: http://bit.ly/2pNWCdo	CT	11/17	11/18	Indicadores sobre tasa de graduación y abandono