

## COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD

25 de noviembre de 2016

Hora: 9:00 h. en primera convocatoria y 9:30 h. en segunda.

Preside la sesión: D. Juan Luis Pulido Begines, Decano

Ejerce de Secretaria: D<sup>a</sup>. Francisca Orihuela Gallardo, Vicedecana de Ordenación Académica, Calidad e Innovación Docente

Asistentes:

D<sup>a</sup> Paloma Gil-Olarte Márquez

D<sup>a</sup> Thais Guerrero Padrón

D<sup>a</sup> Concha Guil Marchante

Se excusa:

D. Pedro Hernández Lafuente

D<sup>a</sup> Eva Garrido Pérez

### ORDEN DEL DÍA

La sesión se desarrolla conforme al siguiente orden del día:

- 1º.- Aprobación, en su caso, del acta de 19 septiembre 2016.
- 2º.- Aprobación, en su caso, del Autoinforme Global de Renovación de la Acreditación del título de Máster en Mediación.
- 3º.- Aprobación, en su caso, del Documento de Seguimiento del Plan de Mejora del Máster en Mediación.
- 4º.- Aprobación, en su caso, de los informes pendientes Gestor Documental Grado en Trabajo Social y Grado en RRLL y RRHH.
- 5º.- Aprobación, en su caso, de los informes de incompatibilidad de actividades octubre 2016.
- 6º.- Aprobación, en su caso, del nombramiento y asignación Tutores PAT.
- 7º.- Asuntos de trámite.
- 8º.- Ruegos y preguntas.

### ACTA

#### **1.- Aprobación, en su caso, de las actas de 19 septiembre 2016.**

Se aprueba por asentimiento.

#### **2.- Aprobación, en su caso, del Autoinforme Global de Renovación de la Acreditación del título de Máster en Mediación.**

Los miembros de la comisión dan lectura y revisión a la propuesta de Autoinforme Global de Renovación de la Acreditación del Máster en Mediación realizada por la Profesora Thais Guerrero, Coordinadora del título.

Se aprueba por asentimiento el Documento con la redacción recogida en el anexo I.

**3.- Aprobación, en su caso, del Documento de Seguimiento del Plan de Mejora del Máster en Mediación.**

La comisión revisa y aprueba, por asentimiento, la propuesta de documento de Seguimiento del Plan de Mejora del Máster en Mediación realizada por la Profesora Guerrero (anexo II).

**4º.- Aprobación, en su caso, de los informes pendientes Gestor Documental Grado en Trabajo Social y Grado en RRLL y RRHH.**

No hay propuesta de documentos pendientes del Grado en RRLL y RRHH ya que se carece de la figura de Coordinador de dicho título.

Se aprueba por asentimiento el informe RSGC-P11-01 Informe Cualitativo del BAU correspondiente al curso 2015-16 del Grado en Trabajo Social (anexo III).

**5º.- Aprobación, en su caso, de los informes de incompatibilidad de actividades de octubre de 2016.**

Se aprueba por asentimiento el informe sobre incompatibilidades de actividades para el grados en TS elaborado por el profesor Hernández, coordinadores del título (anexo IV).

**6º.- Aprobación, en su caso, del nombramiento y asignación Tutores PAT.**

La Comisión aprueba por asentimiento la propuesta de nombramiento y asignación de tutores del Plan de Acción Tutorial realizada por la profesora Guil, Vicedecana de Estudiantes, Movilidad y Empleabilidad del Centro (anexo V).

**7º.-Asuntos de trámite.**

No hay.

**8º.- Ruegos y preguntas.**

No hay.

Se levanta la sesión a las 11:40 h. de lo cual doy fe como Secretaria con el visto bueno del Sr. Presidente.

El Sr. Presidente

Fdo. Juan Luis Pulido Begines



La Sra. Secretaria,

Fdo. Francisca Orihuela Gallardo



Agencia Andaluza del Conocimiento  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO



# **Autoinforme Global de Renovación de la Acreditación de los Títulos Oficiales**

## **MÁSTER UNIVERSITARIO EN MEDIACIÓN**

### **FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO**

#### **UNIVERSIDAD DE CÁDIZ**

<b>Elaborado:</b>	<b>Aprobado:</b>
Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Junta de Centro
<b>Fecha: 03/11/2016</b>	<b>Fecha: 03/11/2016</b>

### APLICACIONES PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

En la página web del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad de Cádiz se han situado enlaces directos a las aplicaciones y herramientas.

<http://sgc.uca.es/>

Las evidencias de este autoinforme, además se encuentran almacenadas en la columna **ACREDITA / Vigente Gestor** en el **Documental del Sistema de Garantía de Calidad de cada título (GD-SGC)**, para visualizarlas deben clicar en el siguiente icono del título en cuestión:

 ó 2016/2017.

#### Relación de aplicaciones y herramientas:

Aplicación o herramienta	Enlace URL	Usuario	Clave
<b>Gestor Documental del Sistema de Garantía de Calidad (GD-SGC).</b>	<a href="http://gestordocsgic.uca.es/wuca_sgc_v11_titulaciones">http://gestordocsgic.uca.es/wuca_sgc_v11_titulaciones</a>	acreditacion	deva1516uca
<b>Evidencias Renovación de acreditación.</b>	<a href="https://colabora.uca.es">https://colabora.uca.es</a>	acreditacion@uca.es	acreditacion
<b>Sistema de información de la UCA.</b> Informes de resultados para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés con el título (P08)	<a href="https://sistemadeinformacion.uca.es">https://sistemadeinformacion.uca.es</a>	acredita	acredita592
<b>Sistema de información de la UCA.</b> <b>Acceso abierto</b> a algunos informes.	<a href="https://sistemadeinformacion.uca.es/publico">https://sistemadeinformacion.uca.es/publico</a>	No requiere	No requiere

#### Acceso directo abierto y público a indicadores claves:

Indicadores	Enlace URL	Usuario	Clave
Estudiantes de nuevo ingreso por curso académico.	<a href="https://sistemadeinformacion.uca.es/nuevoingreso">https://sistemadeinformacion.uca.es/nuevoingreso</a>	No requiere	No requiere
Número de egresados por curso académico.	<a href="https://sistemadeinformacion.uca.es/egresos">https://sistemadeinformacion.uca.es/egresos</a>	No requiere	No requiere
Tasa de rendimiento (P04).	<a href="https://sistemadeinformacion.uca.es/tasastitulaciones">https://sistemadeinformacion.uca.es/tasastitulaciones</a>	No requiere	No requiere
Tasa de abandono (P04).	<a href="https://sistemadeinformacion.uca.es/tasastitulaciones">https://sistemadeinformacion.uca.es/tasastitulaciones</a>	No requiere	No requiere
Tasa de graduación (P04).	<a href="https://sistemadeinformacion.uca.es/tasastitulaciones">https://sistemadeinformacion.uca.es/tasastitulaciones</a>	No requiere	No requiere
Tasa de eficiencia (P04).	<a href="https://sistemadeinformacion.uca.es/tasastitulaciones">https://sistemadeinformacion.uca.es/tasastitulaciones</a>	No requiere	No requiere
Tasas académicas por asignaturas (P04).	<a href="https://sistemadeinformacion.uca.es/tasasasignaturas">https://sistemadeinformacion.uca.es/tasasasignaturas</a>	No requiere	No requiere
Satisfacción de estudiantes y profesorado (P08).	<a href="https://sistemadeinformacion.uca.es/analissatisfaccion">https://sistemadeinformacion.uca.es/analissatisfaccion</a>	No requiere	No requiere
Inserción laboral y satisfacción de los egresados con la formación recibida (P07).	<a href="https://sistemadeinformacion.uca.es/insercionlaboral">https://sistemadeinformacion.uca.es/insercionlaboral</a>	No requiere	No requiere

**Datos de Identificación del Título**

<b>UNIVERSIDAD: CÁDIZ</b>	
ID Ministerio (código RUCT)	<b>4314368</b>
Denominación del título	<b>MASTER UNIVERSITARIO EN MEDIACIÓN</b>
Curso académico de implantación	<b>2013/14</b>
Convocatoria de renovación de acreditación	<b>NOVIEMBRE 2016</b>
Centro o Centros donde se imparte	<b>FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO (SEDE CÁDIZ)</b>

**I. INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE.**

**Criterio 1:** El título proporciona la información pública suficiente y relevante de cara al estudiante y a la sociedad.

**Análisis y Valoración:****1. Información pública de la Universidad de Cádiz.**

La Universidad de Cádiz publica y actualiza sistemáticamente en la web institucional (<http://www.uca.es>) los contenidos adecuados para todos los grupos de interés a los que se dirige dividiéndolos en cuatro grandes ámbitos: estudiantes, profesorado, administración y servicios, y visitantes y empresas. Bajo el perfil Estudiantes, se accede directamente a los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades en la institución: información institucional, estudios, expediente, alojamiento, transporte, programas y becas de movilidad, atención a la discapacidad, etc.

El acceso mediante ámbitos se complementa con otros de tipo temático, que varían en función de la oportunidad y momento, como el acceso directo a los procesos de admisión y de matrícula, convocatorias de becas y ayudas al estudio, la oferta general de estudios y otros.

**2. Información pública de la Facultad de Ciencias del Trabajo.**

La información que publica la web de la Facultad de Ciencias del Trabajo (<http://cctrabajo.uca.es>) es la necesaria para que los grupos de interés puedan llevar a cabo sus actividades académicas, docentes o de investigación con éxito. En este apartado se pueden encontrar, los enlaces a las páginas específicas de las titulaciones, normativa, el programa de acción tutorial del Centro, enlaces a los trabajos de fin de grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos (sedes de Cádiz y Algeciras) y en Trabajo Social, y al trabajo de fin de máster en Mediación (esta información, en concreto, también está disponible en la web del propio máster), el blog de orientación profesional para estudiantes y profesorado de relaciones laborales y recursos humanos. Igualmente hay una sección con últimas noticias publicadas que son de interés para los colectivos señalados.

**3. Información pública del Master en Mediación.**

La información pública (IP) sobre el Master en Mediación se encuentra disponible en la página Web del título:

<http://cctrabajo.uca.es/estudios/master-en-mediacion>

Además de otra información de interés, en ella se ofrece acceso a la información pública del Master, la memoria del título, el itinerario curricular recomendado, los perfiles del título, al calendario académico, las fichas de las asignaturas, los horarios de clase, las guías docentes, la información relativa a los Trabajos de Fin de Master...

La información pública del máster, a la que se puede acceder directamente en la dirección: <http://cctrabajo.uca.es/estudios/master-en-mediacion/informacion-publica-nuevo> se elabora de acuerdo con el protocolo específico de evaluación de la información pública disponible detallado en el Anexo I del Procedimiento para el Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado y Máster (versión 3, del 25 de septiembre de 2014) y el Protocolo del programa de Acreditación de la Dirección de Evaluación y Acreditación, (versión v03, del 30 de mayo de 2016), establecidos por la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC).

**4. Contenido, estructura y difusión de la información pública.**

Las fichas de las asignaturas (<http://bit.ly/2gBiY1z>) contienen el programa docente de cada una de ellas. En ellas constan su estructura, los requisitos previos y recomendaciones, la relación de competencias y resultados del aprendizaje, las actividades formativas, el sistema de evaluación, la descripción de los contenidos y la bibliografía. Se elaboran antes de cada curso académico por los docentes, son visadas por el coordinador del título y, finalmente, confirmadas por los

directores de departamento después de su aprobación en los consejos de departamento.

La información sobre el calendario académico, horarios de clase y horarios de exámenes se encuentra en: <http://bit.ly/2fjeFoQ>

Así mismo, la información sobre el Trabajo Fin de Grado, normativa, composición de la Comisión de Trabajo Fin de Grado, las propuestas de trabajos, la asignación de trabajos y adjudicación de tutores, la composición de las comisiones evaluadoras, los criterios de evaluación y las fechas de defensa, se publica en <http://cctrabajo.uca.es/tfm-mediacion>

Adicionalmente, se elaboran trípticos y dípticos en los que se resume la información más relevante del máster y que han tenido una amplia difusión entre los grupos de interés: <http://bit.ly/2gaaUmZ>

La página web del Máster en Mediación tiene habilitados los canales de difusión de noticias y actividades a través de las redes sociales Facebook, Twitter y Google+.

##### 5. Análisis y actualización de la Información Pública.

Para garantizar que la información del título se encuentra accesible y actualizada, anualmente se revisa en el seno de la Comisión de Garantía de Calidad, conforme al procedimiento P01 - Difusión e Información Pública del Títulos del SGC, teniendo en cuenta las necesidades detectadas, en su caso, en el Informe de seguimiento de títulos de la DEVA del curso anterior y el informe resultante de la auditoría interna del SGC en el apartado relativo a información pública.

Este procedimiento, desarrollado desde la implantación del título en el curso 2013/14, ha ido profundizando en el proceso de adecuación de la página web a los requerimientos de publicidad de la estructura y contenidos del máster. Se han ido teniendo en cuenta todas las recomendaciones formuladas en los Informes de Seguimiento del título (<http://bit.ly/2eWBr7x>) y el resultado de la Auditoría Interna realizada el 31/07/2016 (P13 - Procedimiento de Auditoría Interna del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de los títulos de la UCA, <http://bit.ly/2fP0icB>). Las recomendaciones formuladas han servido para incorporar y, en su caso, precisar la información pública disponible del título, llevando a las propuestas de mejora incluidas en los Autoinformes anuales de seguimiento del título (<http://bit.ly/2eWBKzd>), que han servido para ir completando y actualizando el contenido de la web y mejorar su estructura y accesibilidad.

Respecto del grado de satisfacción de los estudiantes con la utilidad de la información pública del título y con la actualización de la información pública del máster (aspectos evidenciados en *RSGC P001-01 Informe de indicadores* en el GD-SGC de este título), en el curso 2013/14 la valoración fue 3,83 para ambos indicadores, registrándose un descenso importante en el curso 2014/15 (3 y 3.11 respectivamente) y una mejoría en el curso 2015/16 (3.44 para ambos). De estos datos se puede hacer una doble lectura: de un lado positiva, porque los últimos valores han supuesto un incremento respecto del curso anterior; y de otro lado con ciertas reservas, por cuanto esta mejoría no alcanza los niveles del curso 2013/14, lo que evidentemente requiere seguir trabajando en este campo para lograr una efectiva información pública completa y fácilmente accesible. En lo relativo a los valores de la UCA, debe destacarse que el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a los aspectos señalados sí fue superior en el Máster (3.44) que en el caso de la Universidad (3.19 y 3.22 respectivamente), lo que merece una lectura positiva. En la actualidad los esfuerzos desde la coordinación del máster y con la asistencia del decanato del centro, se centran en mantener actualizada la información pública y comprobar su accesibilidad.

##### **Puntos Fuertes y/o logros:**

- Se han implementado todos los aspectos atinentes a la información pública del título
- Incremento de los niveles de satisfacción de los estudiantes con la utilidad y la actualización de la información pública del título

##### **Puntos débiles y decisiones de mejora adoptadas.**

<b>Autoinforme del curso:</b>	<b>Puntos débiles</b>	<b>Propuestas de mejora más relevantes:</b>	<b>Impacto provocado en el título (relación causa-efecto):</b>
Convocatoria 2013/14	Mejorar la información pública del título en la página web del centro.	Adecuación del contenido de la página web del máster para adaptarlo a los criterios de la DEVA.	Tras una remodelación total, la web es más accesible y diversificada. El grado de satisfacción de los estudiantes con la utilidad de la información pública del título ha pasado, entre los cursos 2014/15 y 2015/16, de 3 a 3,44.

##### **Criterio 1**

ID	EVIDENCIAS	Localización del enlace web o URL	Información adicional
-	Información sobre el procedimiento para la actualización de la IPD del título.	<a href="http://bit.ly/2d2JWLu">http://bit.ly/2d2JWLu</a>	-
-	Página web del título.	<a href="http://bit.ly/2g8OnDg">http://bit.ly/2g8OnDg</a>	-

## II. INFORMACIÓN RELATIVA A LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Y DE SU CONTRIBUCIÓN AL TÍTULO

*Criterio 2: El título posee un Sistema de Garantía de Calidad (SGC) determinado e implementado con los mecanismos necesarios para obtener la información sobre el desarrollo de la implantación del título y orientado a la mejora continua.*

### Análisis y Valoración:

#### 1. Diseño, implantación y revisión del Sistema de Garantía de Calidad.

La Universidad de Cádiz (UCA) para dar cumplimiento al Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre (BOE nº 260, 30/10/2007), por el que se establece la ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales, diseñó un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) para todos sus centros y títulos.

La versión 0.1 del SGIC de la UCA fue diseñada según la convocatoria AUDIT de la ANECA y se aprobó por Consejo de Gobierno el 15 diciembre de 2008 (BOUCA 87, 16 de enero 2009). En el año 2010 ANECA certificó el diseño del SGIC de la UCA por su alineación con los criterios del Programa AUDIT.

En su primera versión, el despliegue del SGIC resultó laborioso y extenso, puesto que requería una profusión documental que hacía que su realización completa fuera prácticamente inviable por parte de los agentes y unidades implicados en la misma.

Además, se hacía necesario facilitar su alineación a procedimientos de seguimiento y acreditación de la AAC, manteniendo el cumplimiento de las normas y directrices del programa AUDIT, e integrando las propuestas de mejora facilitadas por los centros.

En consecuencia, de acuerdo con los diferentes procedimientos de revisión del SGIC, posterior SGC (PA01 de la v0.1 y 0.2 y P16 de la v1.0), se ha modificado en tres ocasiones (SGC UCA v0.2 BOUCA 108 de 17 junio de 2010 y SGC UCA v1.0 BOUCA 152 de 21 diciembre 2012 y SGC UCA v1.1 BOUCA 180 de 20 enero 2015).

Todas las modificaciones aplicadas en el SGC de los títulos, ha sido fruto del análisis y la revisión realizada por los diferentes grupos de interés a través de: diferentes reuniones mantenidas con los centros para la detección de necesidades del SGC, los trabajos de análisis de los procesos transversales del vicerrectorado competente en calidad, las diferentes valoraciones del funcionamiento y puesta en marcha del SGC que se identifican en los autoinformes de seguimiento anual de los títulos, informe global de las auditorías internas de seguimiento de la Inspección General de Servicios de la UCA (IGS), así como en los diferentes estudios de convergencia de procedimientos entre las versiones del SGC y su correlación con las directrices de la DEVA.

#### 2. La Comisión de Garantía de Calidad.

En el contexto del Sistema de Garantía de Calidad, es la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC) el órgano responsable del seguimiento, evaluación, y control de calidad de los títulos de la Facultad de Ciencias del Trabajo. Su composición se ha ido actualizando con motivo de los cambios experimentados en el Decanato y como consecuencias de las altas y bajas de profesores y estudiantes de las titulaciones del centro.

La Facultad de Ciencias del Trabajo cuenta con un Reglamento propio, aprobado por el Consejo de Gobierno de la UCA de fecha 10 de enero de 2013, y publicado en el BOUCA nº 153 que regula la Comisión de Garantía de Calidad del centro (disponible en <http://bit.ly/2dFSGsv>).

La CGC ha elaborado, supervisado y aprobado, en su caso, todos los documentos requeridos por el Sistema de Garantía de Calidad. Ha propuesto las modificaciones a la memoria inicial verificada, que después de los primeros años de implantación, ha creído convenientes para la mejora del propio título. Así mismo, la CGC ha hecho el seguimiento de los títulos, revisando, actualizando y mejorando el programa formativo; ha velado por el cumplimiento de los objetivos y ha

valorado el grado de satisfacción de los grupos de interés con el título.

Prueba de todo ello son los autoinformes anuales de seguimiento, todos realizados en forma y tiempo, y la atención a los informes de seguimiento (Sistema de Garantía de Calidad: P14-Procedimiento para el seguimiento, evaluación y mejora del título: <http://bit.ly/2eWKhC0>).

Todo ello ha permitido que el proyecto establecido en la memoria del título se haya cumplido en todos los aspectos académicos, docentes y organizativos de manera satisfactoria como consta en la información recogida en el portal del título (<http://cctrabajo.uca.es/estudios/master-en-mediacion>) y en la documentación disponible en gestor documental del Sistema de Garantía de Calidad.

### 3. Despliegue de los procedimientos incluidos en la memoria verificada

Actualmente se encuentran implantados el 100% de los procedimientos del SGC.

### 4. Valoración sobre el gestor documental (GD-SDC)

Desde su puesta marcha en el curso 2009-2010, el GD-SGC (<http://sgc.uca.es>) ha sufrido diversas modificaciones con objeto de facilitar la usabilidad y aplicabilidad para el seguimiento de los títulos. Habitualmente estas modificaciones se han realizado en paralelo con la revisión del SGC UCA, tal como se puede evidenciar en el propio GD-SGC.

### 5. Contribución del SGC a la mejora del título.

En el momento actual, tras la profunda revisión sufrida desde la primera versión del Sistema de Garantía de Calidad ya comentada, es posible afirmar que los procedimientos e indicadores diseñados parecen adecuados para el seguimiento y mejora del título.

El ejemplo más significativo de ello lo constituye el Procedimiento para la Planificación, Desarrollo y Medición de los Resultados de las Enseñanzas (P04) cuyos indicadores proporcionan información precisa sobre la satisfacción global de los estudiantes con la planificación de las enseñanzas y el desarrollo de la docencia, sobre la satisfacción global de los profesores con su actividad académica y las tasas de rendimiento, de éxito, de abandono y de graduación entre otras. En este sentido, conviene apuntar que, en su momento, se creó una plataforma (<http://rendimiento.uca.es> y <http://sistemadeinformacion.uca.es>), accesible para el profesorado, en la que constan todas estas tasas relativas a cada asignatura desde el inicio del grado; junto a otros indicadores, no cabe duda de que el conocimiento de tales datos contribuye a la mejora de la actividad docente.

De manera global el grado de cumplimiento del SGC de la UCA se mide por el siguiente indicador: Implantación del SGC de los títulos de la UCA, medido a través del porcentaje global de registros (RSGC) cargados en dicho GD-SGC.

En particular, como refleja la tabla siguiente, el nivel de cumplimiento del Máster en Mediación ha sido del 100% desde que se implantó el título.

% RSGC cargados en GD-SGC bajo responsabilidad del Centro	
2013-14	2014-15
100%	100%

Todo ello se puede evidenciar en el propio GD-SGC de dicho título.

### 6. Plan de mejora.

El título cuenta con un Plan de Mejora actualizado a partir del análisis y revisión de los resultados de los indicadores y las revisiones llevadas a cabo desde el SGC. Las propuestas de mejora, su seguimiento y su grado de consecución de se reflejan cada curso en el documento Autoinforme para el Seguimiento del Título.

Autoinforme del curso:	Propuesta de mejora:	Impacto observado en el título:
2013/14	Mejorar la información pública del título en la página web del centro.	La mejora se ha integrado en un proceso global del centro (Facultad de Ciencias del Trabajo) para transformar completamente su página web. Además de intentar cumplir todos los criterios de la DEVA, se ha intentado enriquecer la información previa a la matriculación, puesto que se estaban recibiendo consultas continuas por correo electrónico de un gran número de alumnos españoles y extranjeros que demandaban información del Máster. En este

		<p>sentido, se han incluido aspectos que eran muy consultados, como el precio o la conexión con el sistema DUA. De este modo, por un lado, se han conseguido reducir las consultas y, por otro lado, la sistematización de la información ha facilitado las respuestas. En todo caso, los resultados están apareciendo ya en el curso 2015/2016</p> <p><a href="http://cctrabajo.uca.es/documentos/documentacion-deva/master-mediacion/informacion-previa-a-la-matriculacion">http://cctrabajo.uca.es/documentos/documentacion-deva/master-mediacion/informacion-previa-a-la-matriculacion</a></p>
2013/14	Motivar en la próxima convocatoria de proyectos de innovación docente la presentación de proyectos vinculados directamente a las asignaturas del Máster	Dada la configuración de los Proyectos de Innovación Docente y Acciones Avaladas en la Universidad de Cádiz (se solicitan en julio y se conceden en septiembre para el curso que se inicia), no se pretendía que esta medida tuviera un impacto directo sobre el curso 2014/2015. Los resultados deben valorarse a partir de los datos obtenidos en el curso 2015/2016.
2013/14	Procurar la firma de nuevos convenios de prácticas con otras entidades	Efectivamente se ha contactado con diversas entidades y se han firmado nuevos convenios. En algunos casos, esto ha permitido nuevas posibilidades de prácticas para los alumnos que han resultado exitosas (por ejemplo, en la Brújula, con una valoración "muy satisfactoria" por parte de la alumna). Aunque se han cumplido plenamente los objetivos previstos, es necesario incidir en este aspecto y, por ello, se ha planteado una nueva propuesta de mejora en este sentido.
2013/14	Tomar contacto con otros títulos de Postgrado sobre Mediación y Gestión del Conflicto en otras Universidades (españolas o extranjeras) como una vía para facilitar la movilidad futura de los estudiantes en caso de que sea posible.	<p>Se ha aumentado la visibilidad del Máster en ámbitos profesionales y académicos. Por ejemplo, el Máster participa activamente en las reuniones de coordinación general que ha organizado la Fundación Mediara. También la Facultad de Ciencias del Trabajo figura como organizador del Foro Internacional de Mediadores Profesionales.</p> <p>No se ha obtenido un resultado inmediato en materia de movilidad, pero esto no era pretendido por la medida. En la actualidad, es importante seguir avanzando en este aspecto, incorporando el elemento internacional, si bien los frutos respecto a las oportunidades de movilidad solo pueden valorarse a largo plazo.</p>
2014/15	Implantar un Plan de Coordinación horizontal y vertical para el curso 2016/2017	Medir sus efectos en el curso 2016/17
2014/15	Implantar un sistema específico de tutorización de los alumnos	Implantación en noviembre-diciembre 2016 y medir sus efectos al finalizar el curso 2016/17
2014/15	Mejorar la información y la conexión respecto a la mediación practicada en la provincia	Septiembre-octubre 2016 (toma de contacto). Se espera conseguir nuevas entidades donde realizar prácticas los alumnos
2014/15	Profundizar en las conexiones del Máster de Mediación con otros títulos, incorporando el elemento internacional, aunque no se pretenda obtener en este momento efectos inmediatos en la movilidad.	Noviembre 2016

Autoinforme Global de Renovación del Título Noviembre 2016	Diseñar y oficializar el sistema de coordinación tanto horizontal como vertical sobre el que se está trabajando ya al parecer, y que deje claro las responsabilidades de cada agente. (Recomendación de DEVA, sic).	Se espera que el plan de coordinación sirva para establecer un sistema eficaz de acercamiento al alumnado para detectar y tratar posibles problemas y mejorar así los índices de satisfacción del alumnado, aunque habrá que medir sus efectos en el curso 2016/17
Autoinforme Global de Renovación del Título Noviembre 2016	Terminar de aprobar e implantar el sistema de tutorización u orientación integral al alumnado (Recomendación de DEVA, sic).	Se espera que el plan sirva como vehículo eficaz de comunicación entre alumnos y profesores para evitar conflictos y solucionar las cuestiones que se susciten en el desarrollo de la docencia y en relación, en general, con cuantos aspectos interesan del título

### 7. Modificaciones para la mejora del título

No ha habido propuestas de modificación de la Memoria.

### 8. Acciones ante las recomendaciones del informe de verificación y en los informes de seguimiento

El Informe de Verificación de fecha 01/07/2013 no formula recomendación alguna ni hace propuestas de mejora. Emite un informe de evaluación Favorable.

El Informe de Seguimiento de fecha 6 de noviembre de 2015 para la convocatoria 2014/15, recomienda incluir en el plan de acciones de mejora una encaminada al diseño y puesta en práctica de un sistema de coordinación tanto horizontal como vertical, así como un plan tutorial para el alumnado. Así mismo, recomienda que el próximo autoinforme refiera el sistema de atención al alumnado por parte de los servicios de Rectorado o del centro.

Por su parte, el Informe de Seguimiento de fecha 21 de septiembre de 2016 para la convocatoria 2015/16, recomienda establecer un vehículo de contacto directo y fiable con el alumnado para diagnosticar mejor las causas de la baja satisfacción, en especial un sistema de tutorización del alumnado y un plan de coordinación vertical y horizontal.

Informes de Seguimiento de la DEVA:	Recomendaciones recibidas:	Acciones llevadas a cabo para dar respuesta a estas recomendaciones y evidencia contrastable:	Impacto observado en el título:
Convocatoria 2014/15	<i>Recomendación</i> : incluir en el plan de acciones de mejora una encaminada al diseño y puesta en práctica de un sistema de coordinación tanto horizontal como vertical, así como un plan tutorial para el alumnado	<b>Acción:</b> <b>Acción:</b> Elaboración del Plan de coordinación horizontal y vertical, así como del Plan tutorial, y su publicación en la web del máster  <b>Evidencias:</b> <a href="http://bit.ly/2gwioRY">http://bit.ly/2gwioRY</a> <a href="http://bit.ly/2fziB2u">http://bit.ly/2fziB2u</a>	Se espera que tales planes contribuyan a mejorar la docencia y los aspectos relativos a la organización del máster optimizando los índices de satisfacción del alumnado, aunque habrá que medir sus efectos en el curso 2016/17.
Convocatoria 2014/15	<i>Recomendación</i> : Hacer referencia al sistema de atención de alumnado por parte de los servicios de rectorado o del centro	<b>Acción:</b> Se da respuesta a esa recomendación en el presente Autoinforme (Criterio 5)  <b>Evidencia:</b> El presente Autoinforme.	Mejora de la información público del título
Convocatoria 2015/16	<i>Recomendación</i> : Incentivar la participación del profesorado en acciones de formación docente e insistir en el plan que parece se está llevando a cabo en la actualidad para fomentar el uso de metodologías activas	<b>Acción:</b> la propia UCA, con regularidad, ofrece cursos a todos los docentes  <b>Evidencia:</b> <a href="http://bit.ly/2fVbhBn">http://bit.ly/2fVbhBn</a>	Se espera que haya una participación más activa de los docentes del máster en acciones formativas con un incremento derivado de la presencia de metodologías activas en las asignaturas del título

<p><i>Convocatoria 2015/16</i></p>	<p>Recomendación: Establecer un vehículo de contacto directo y fiable con el alumnado para diagnosticar mejor las causas de la baja satisfacción e intentar detectar errores que pasan desapercibidos. Especialmente en lo que se refiere a la tutorización, orientación al alumnado y coordinación</p>	<p>Acción: reuniones de coordinación con alumnos y tutorías personalizadas</p> <p>Evidencia: <a href="http://bit.ly/2fom8zJ">http://bit.ly/2fom8zJ</a></p>	<p>Aunque habrá que medir los efectos del plan de tutorización en el curso 2016/17, la toma de conciencia de esta mejora en el curso 2015/16 ha podido influir en una positiva recuperación de los niveles de satisfacción del alumnado con respecto al curso precedente.</p>
<p><i>Convocatoria 2015/16</i></p>	<p>Recomendación: Diseñar y oficializar el sistema de coordinación tanto horizontal como vertical sobre el que se está trabajando ya al parecer, y que deje claro las responsabilidades de cada agente. (Recomendación de DEVA, sic).</p>	<p><b>Acción:</b> Elaboración del Plan de coordinación horizontal y vertical y su publicación en la web del máster</p> <p><b>Evidencia:</b> <a href="http://bit.ly/2gwioRY">http://bit.ly/2gwioRY</a></p>	<p>Se espera que el plan de coordinación sirva para establecer un sistema eficaz de acercamiento al alumnado para detectar y tratar posibles problemas y mejorar así los índices de satisfacción del alumnado, aunque habrá que medir sus efectos en el curso 2016/17</p>
<p><i>Convocatoria 2015/16</i></p>	<p>Recomendación: Explicar en qué ha consistido la centralización del servicio y aportar indicadores y reflexiones sobre su impacto en la titulación</p>	<p><b>Acción:</b> se da respuesta a esta recomendación en el criterio 5 del Autoinforme Global de renovación de la acreditación del Máster Universitario en Mediación</p> <p><b>Evidencia:</b> Autoinforme Global de renovación de la acreditación del Máster Universitario en Mediación</p>	<p>Mejora la información pública del título</p>

Como prueba de su compromiso con la excelencia y mejora continua, la UCA posee diversas certificaciones y acreditaciones según normas ISO, modelo EFQM, GRI,... aspecto que se abordará más detenidamente en el Criterio 5.

2014/15: la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias del Trabajo, órgano que periódicamente se reúne, tiene entre sus cometidos supervisar la calidad del Máster en Mediación; se trata de un verdadero instrumento de mejora para el Máster, cuya actuación se ve complementada necesariamente con la Comisión de Máster, en cuyo seno se discuten aspectos diversos, puntuales y sobre todo muy cercanos al desarrollo del máster. La valoración que hace DEVA en el Informe de Seguimiento acerca de la aplicación del SGC interna y su contribución al título en las convocatorias 2014/15 y 2015/16 es "satisfactorio".

### Puntos débiles y decisiones de mejora adoptadas.

Autoinforme del curso:	Puntos débiles	Propuestas de mejora más relevantes:	Impacto provocado en el título (relación causa-efecto):
Convocatoria 2014/15	No se han detectado puntos débiles con respecto al SGC	No se identificaron propuestas de mejora relacionadas con el SGC	No se han detectado puntos débiles con respecto al SGC

Criterio 2			
ID	EVIDENCIAS	Localización del enlace web o URL	Información adicional
1	Herramientas del SGC para la recogida de información, resultados del título y satisfacción.	<a href="http://bit.ly/2d2JWLu">http://bit.ly/2d2JWLu</a>	En su caso, las herramientas de recogida de información están incorporadas en su correspondiente procedimiento del SGC v 1.1
2	Información sobre la revisión del SGC.	<a href="http://sgc.uca.es/">http://sgc.uca.es/</a>	<a href="http://bit.ly/2ehomCx">http://bit.ly/2ehomCx</a>
3	Plan de mejora.	<a href="http://bit.ly/2guJ7hs">http://bit.ly/2guJ7hs</a>	
4	Histórico del Plan de Mejora del Título.	<a href="http://bit.ly/2guJ7hs">http://bit.ly/2guJ7hs</a>	Seguimiento de los planes de mejora
5	Se recomienda disponer de una plataforma propia de documentación del sistema.	<a href="http://bit.ly/2gatRpL">http://bit.ly/2gatRpL</a>	Enlace al gestor documental del SGC
6	Certificaciones externas. (ISO, AUDIT, EFQM, etc.)	<a href="http://bit.ly/2guISD7">http://bit.ly/2guISD7</a>	

### III. DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO.

**Criterio 3:** El diseño de la titulación (perfil de competencias y estructura del currículum) está actualizado según los requisitos de la disciplina y responde al nivel formativo de Grado/Máster.

#### Análisis y Valoración:

##### 1.- Diseño del título

El desarrollo del plan de estudios, conforme a la memoria verificada, es adecuado, coherente y no se han producido incidencias significativas, lo que ha permitido una correcta adquisición de las competencias por parte de los estudiantes. Este hecho se ve confirmado por los informes de seguimiento de la Agencia Andaluza del Conocimiento, que en el Informe correspondiente a la convocatoria 2015/16 califica de "satisfactorio" el apartado "1. Diseño, organización y desarrollo del programa formativo" y en las conclusiones del propio informe destaca que "se está implantando el título cumpliendo la memoria verificada y analizando con detenimiento los problemas o incidencias que han ido surgiendo" (<http://bit.ly/2ga999w>).

Las acciones formativas consistentes en solicitar nuevas acciones de innovación docente, han tenido cumplimiento en su puesta en marcha de manera eficaz a través de la concreta propuesta de un modelo alternativo de trabajo de fin de máster que en el curso 2015/16 se ha materializado con su ejecución por parte de algunos alumnos. La acción consistente en mejorar la búsqueda de entidades que acojan a los alumnos para la realización de prácticas también ha dado sus frutos, celebrando al menos un nuevo convenio y reactivando la participación de alguna entidad que pese a tener firmado convenio con la UCA, no había acogido antes alumnos de este máster. Otro tipo de acción formativa a destacar es la institucionalización de los talleres prácticos en paralelo a la impartición de clases, que se ha consolidado claramente en el curso 2015/16, con una media de dos talleres por módulo.

##### 2.- Instrumentos para el desarrollo del programa formativo.

En relación con el programa formativo de la Titulación se ha desarrollado una intensa actividad de coordinación del **Máster**. A lo largo de los cursos académicos se han realizado distintos avances en relación a:

**a) Guías docentes.** Desde el comienzo de la implementación del **Máster** se ha realizado un gran esfuerzo por concienciar al profesorado del cambio de modelo educativo dentro de la universidad, concretándose éste, en primer lugar, en la elaboración de los programas docentes de cada asignatura. Existe un esquema común conforme al cual se indica para cada asignatura el profesorado que la imparte, el número de horas presenciales de docencia, los talleres formativos previstos, el calendario de impartición de clases y talleres, los objetivos, contenidos, sistema y criterios de evaluación y reseña bibliográfica. Estos materiales, revisados y actualizados en cada curso por los profesores que imparten la docencia y supervisados por los correspondientes coordinadores de módulo, deben obtener el visto bueno en la comisión de máster, que se reúne antes del inicio de cada curso, para su posterior publicación en la web del máster (<http://bit.ly/2gBiY1z>).

**b) Coordinación de la formación teórica y práctica.**

Las sesiones académicas del máster impartidas por docentes de la Universidad se complementan con talleres eminentemente prácticos a cargo de profesionales externos. De esta forma se ofrece a los estudiantes el contacto con la realidad práctica de la mediación, poniendo en valor los conceptos aprendidos y permitiendo practicar las destrezas y habilidades adquiridas.

**c) Perfil de competencias.**

Se han sistematizado las competencias por asignaturas comprobando que todas las competencias sean desarrolladas a lo largo de la Titulación. De esta manera, la relación de competencias de la Memoria Verificada son trabajadas y evaluadas, de forma ponderada en cada módulo, por alguna o algunas asignaturas en función del perfil de la materia tratada (mediación familiar, civil y mercantil o laboral, principalmente)

**d) Actividades formativas.**

En la memoria del título no se contemplan complementos formativos. No obstante, es común llevar a cabo actividades formativas adicionales a las propias del título consistentes en la celebración de jornadas focalizadas en la materia que es objeto del máster.

**e) Sistemas de evaluación.** Se ha realizado una destacada coordinación de los sistemas de evaluación para diversificarlos y asegurar que las tareas a realizar por el alumnado se corresponden con el número de horas de trabajo autónomo que debe realizar, sin excederse en esas horas a través de una sobrecarga de tareas y velando por una correcta distribución en el tiempo.

**f) Evaluación de competencias.**

Las competencias contempladas en la Memoria del título son trabajadas y evaluadas en las diferentes asignaturas. La Memoria del título atribuye parcialmente competencias por asignaturas según sean sus contenidos y los resultados de aprendizaje esperados. Para la evaluación de las competencias se utilizan varios sistemas (asistencia a clase, realización de actividades prácticas, resolución de casos en grupo, etc) adecuados al contenido y objetivos de la asignatura. Con todo, es posible afirmar que, superadas las distintas asignaturas, el alumno ha podido adquirir las competencias asignadas a cada una. Con mayor detalle se aborda esta cuestión en el criterio VI.

**g) Movilidad.**

Durante los Cursos 2014/2015 y 2015/16 no ha habido participación del Máster en programas de movilidad. Esto no es extraño en títulos de Postgrado de un año de duración y formación muy específica, lo que se refleja también en la media de la UCA para títulos de Postgrado (1'71% y 1'18%). Durante el Curso 2013/2014, el Máster acogió a un solo alumno Erasmus procedente de Alemania, que se matriculó en varias asignaturas del Máster, de modo que el porcentaje de acogida se puso por encima de la media de la UCA (4'20%). Esta circunstancia anecdótica no se ha producido en los siguientes cursos, por lo que el porcentaje de movilidad (tanto de entrada como de salida) ha sido nulo (0%).

En todo caso, la ausencia de movilidad no implica que el Máster no se beneficie de la diversidad de orígenes geográficos y académicos. Resulta muy apreciable la presencia en cada curso académico de al menos dos alumnos especialmente brillantes becados por la Fundación Carolina y procedentes de países latinoamericanos; por otra parte, la mayoría de los alumnos españoles matriculados en el Máster no proceden de la Universidad de Cádiz y, en algunos casos, provienen de fuera de Andalucía. En este contexto, la prioridad no es tanto que haya movilidad como un fin en sí mismo, como generar las condiciones para facilitar en la medida de lo posible esta movilidad cuando exista esta inquietud por parte de los alumnos.

**h) Prácticas Externas.**

La gestión de las prácticas externas se lleva a cabo a través de una plataforma informática específica de la UCA ([practicas.uca.es](http://practicas.uca.es)). Éstas se realizan bajo la supervisión de la Coordinadora del Máster, con el apoyo del tutor académico

que coincide habitualmente con el director del trabajo de fin de máster, y con la colaboración del tutor de la entidad donde se realizan las prácticas. La coordinadora del máster ofrece una sesión informativa a los alumnos al inicio del curso y con posterioridad deben llevar a cabo varias sesiones presenciales con el tutor académico correspondiente.

La asignación de prácticas se ha hecho a través de un proceso de intermediación por parte de la Coordinadora, que, por un lado, ha recogido las ofertas de las entidades y, por otro lado, ha recopilado las preferencias y circunstancias relevantes de los alumnos. Con esta información, ha podido conectar la oferta y la demanda de plazas de prácticas de manera individualizada, para buscar la práctica más apropiada para cada alumno por razón de sus preferencias, ubicación geográfica, titulación de procedencia y tema del Trabajo de Fin de Máster. A través de este sistema, se ha logrado proporcionar prácticas en el plazo previsto al 100% de los alumnos matriculados en la asignatura de Prácticas Externas que no convalidaron las prácticas por experiencia profesional (ISGC-P05-01) (<http://bit.ly/2dbpQgc>). Esta cifra -que figura como "número de convenios" en el sistema de información de la UCA- ha sido 16 en el Curso 2013/2014, 12 durante el Curso 2014/2015 y 16 en el Curso 2015/16; el reducido número de alumnos, unido a la relación estrecha con las entidades anteriormente mencionadas, ha permitido que no haya habido incidencias reseñables en la asignación de las prácticas, a pesar de que la actividad de mediación formalizada en la provincia todavía es escasa.

#### ***i) TFM.***

Este aspecto se analizará en mayor detalle en el criterio 4.

#### ***j) Cursos de adaptación o complementos formativos, en su caso.***

En la memoria del título no se contemplan complementos formativos, y los cursos de adaptación que menciona se prevén exclusivamente a efectos de facilitar la adaptación entre el Máster en Gestión de conflictos a través de la mediación en la Universidad de Cádiz (cuyo último curso de aplicación es 2012/13) y el Máster en Mediación que viene a suceder al anterior, con vigencia desde el curso 2013/14. (<http://bit.ly/2guupqV>)

#### ***k) Atención continua de la titulación.***

Con objeto de detectar, de forma rápida y eficaz, cualquier incidencia en el desarrollo diario de la titulación, existe una comunicación continua entre la Coordinadora del Máster, los coordinadores de los Módulos, el profesorado responsable de las asignaturas y el alumnado. Cada alumno tiene asignado un tutor que, además de dirigir su trabajo de fin de máster y tutelar sus prácticas externas, conoce de las demandas y preocupaciones del estudiante en relación con el máster, debiendo tratar de resolverlas en primera instancia o, en caso de no ser posible, canalizarlas al coordinador del módulo y éste, en su caso, a la coordinadora del máster (plan de coordinación docente horizontal y vertical y plan de tutorización de alumnos: <http://bit.ly/2fTHMxm> y <http://bit.ly/2gBobq1>)

#### ***l) Gestión burocrática y administrativa del programa formativo.***

Un elemento a considerar para el desarrollo del Programa Formativo es lo relativo a los procesos de gestión burocrática de la Titulación y la administración del Título. En este sentido se ha realizado un gran avance dado que toda la planificación del curso académico se cierra antes de la matriculación de dicho curso, siendo información pública y disponible para su consulta a través de la página web de la Facultad antes del periodo de matriculación. Por otro lado, existen a lo largo del curso cuestiones burocráticas que son atendidas y a las que se les da una respuesta de forma inmediata, como son los reconocimientos de créditos, el buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias, los trámites sobre movilidad de intercambio, etc. Junto con la mejora de los procesos de gestión del Título, ha habido un importante impulso al desarrollo de la Administración Electrónica por parte de la Universidad para atender procesos transversales y comunes UCA (Servicios comunes a Títulos: <http://ae.uca.es/catalogo>).

#### ***m) Avances en el desarrollo normativo.***

La implantación y desarrollo del título ha requerido la elaboración de los siguientes reglamentos y normas:

- a) **Reglamento Marco UCA/CG07/2012, de 13 de julio de 2012, de Trabajos de Fin de Grado y Fin de Máster en la Universidad de Cádiz.** Este reglamento recoge los procedimientos y requisitos para la elaboración, presentación, defensa y valoración de los Trabajos Fin de Máster (<http://bit.ly/2gcM7g1>)
- b) **Reglamento interno por el que se regulan las Prácticas Curriculares en la Facultad de Ciencias del Trabajo.** Las prácticas en empresas incluidas como asignaturas en los títulos tanto de Grado como de Posgrado de la Facultad de Ciencias del Trabajo deben desarrollarse de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1707/2011, de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios y en el Reglamento UCA/CG08/2012, de 13 de julio, de prácticas académicas externas de los alumnos de la Universidad de Cádiz. Este Reglamento Interno de la Facultad de Ciencias del Trabajo pretende organizar y ordenar aquellos aspectos de las prácticas que son de libre desarrollo por el centro académico, o bien adaptan la normativa anterior a las particularidades de las prácticas de las titulaciones impartidas en esta Facultad (<http://bit.ly/2gBhd4v>)
- c) **Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Ciencias del Trabajo.** Describe los órganos directivos de la facultad, los procedimientos para su nombramiento o cese, así como sus funciones. Asimismo, recoge la

composición, funciones y normas de constitución y funcionamiento de la Junta de Facultad, de la Junta Electoral de Centro y de las Comisiones delegadas de la Junta de Facultad (<http://bit.ly/2g9245m>).

- d) **Reglamento de la Comisión de Garantía de Calidad.** Describe las funciones, la composición y las normas de funcionamiento de esta comisión (<http://bit.ly/2dFSGsv>)
- e) **Código de conducta de la Facultad de Ciencias del Trabajo.** Dirigido al alumnado, recoge principios generales de respeto y convivencia y normas de comportamiento en zonas comunes y en la actividad académica (<http://bit.ly/2fTII4G>).

**n) Extinción del título de grado o máster:**

A través del P15 Procedimiento y criterios en el caso de Extinción del Título, la UCA establece los criterios que pueden llevar a la interrupción de un título de Grado y Máster universitario, temporal o definitivamente, así como los procedimientos a seguir por los responsables del mismo, el Centro y la Universidad para garantizar a los estudiantes que hubiesen iniciado los correspondientes estudios, a su superación una vez extinguidos.

**3.- Revisión y mejora del programa formativo.**

Anualmente, se realiza una revisión y mejora de los programas formativos, articulada a través de los siguientes procedimientos: **P11** Procedimiento para la gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones; **P12** Procedimiento para la modificación de la memoria del Título; **P14** Procedimiento para el Seguimiento, Evaluación y Mejora del Título, así como los Informes de seguimiento de la DEVA.

El primero de estos procedimientos se canaliza a través del BAU (Buzón de atención al usuario-P11). El conocimiento de este instrumento por parte de los usuarios potenciales, el análisis de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones notificadas por estudiantes y profesorado, y la capacidad del Centro para dar respuesta a las mismas, constituyen herramientas fundamentales para la mejora del título. En lo tocante al Máster en Mediación, durante el curso académico 2014/15 no se produjo BAU alguno, ya fuera de reclamaciones, incidencias docentes, sugerencias o felicitaciones (<http://bit.ly/2fWBS8i>)

En relación con el segundo procedimiento citado (P12- Procedimiento para la modificación de la memoria del Título) no ha habido ninguna propuesta de modificación relativa al Máster en Mediación.

El Máster de Mediación es un título de postgrado implantado en el Curso 2013/2014, que se ha desarrollado con normalidad, conforme al proyecto de la memoria verificada, contando con un número suficiente de matriculados, de perfil bastante vocacional. En el desarrollo de las actividades formativas se ha contado con los recursos materiales y los servicios previstos, así como con el profesorado (doctores en su totalidad) necesario para la impartición del título. Las clases se han desarrollado con normalidad, no habiéndose registrado incidencias reseñables. Tras una inadecuada reestructuración del calendario en el Curso 2014/15, que pudo ser motivo de un descenso significativo en el nivel de satisfacción de los estudiantes contrastando con niveles razonablemente buenos de satisfacción del profesorado respecto al cumplimiento de los objetivos de aprendizaje, en el curso 2015/16 se ha vuelto a la organización secuencial de los módulos del Máster. Igualmente en este curso, se ha puesto en marcha una propuesta de acción avalada para desarrollar un modelo alternativo de Trabajo de Fin de Máster, que es la única asignatura que no tiene una tasa de rendimiento del 100% porque tiene un porcentaje significativo de no presentados. La mayor dificultad se encuentra en las prácticas externas por las condiciones particulares de la mediación como actividad profesional, lo que no ha impedido que en la organización y asignación de las mismas haya habido práctica normalidad. Por último, resulta destacable la consolidación, institucionalización y ampliación de los talleres prácticos y actividades paralelas. Durante el curso 2013/2014 se había iniciado la experiencia de complementar las sesiones académicas, impartidas por el profesorado de la Universidad, con talleres eminentemente prácticos proporcionados por profesionales. En el curso 2015/17 se confirma la incorporación de muchos de estos talleres al calendario oficial, facilitando la asistencia de los alumnos. Estas actividades proporcionan a los alumnos un contacto con la realidad práctica de la mediación que resulta muy necesario, además de permitir la profundización en materias que no pueden tratarse con detalle en las sesiones académicas (como la mediación penal o la mediación electrónica).

Como se aprecia en la siguiente tabla, el grado de satisfacción global de los estudiantes con la planificación de la enseñanza y el aprendizaje descendió del curso 2013/14 al curso siguiente, probablemente debido a una inadecuada reestructuración del calendario en el curso 2014/15, recuperándose levemente en el curso 2015/16, en el cual se volvió al sistema inicial de organización secuencial de los módulos del máster. En todo caso, las medidas sugeridas por la DEVA acerca del establecimiento de sistemas formalizados de coordinación y de tutorización (que se implantarán en el curso 2016/17) podrán mejorar sustancialmente muchos aspectos del Máster, incluidos los niveles de satisfacción.

El nivel de satisfacción del profesorado con la estructura del plan de estudios quedó en niveles muy aceptables y también similares en los dos primeros cursos, aumentando un cuarto de punto en el curso 2015/16, mejora que evidentemente puede redundar en los resultados del máster.

Aunque la tasa de rendimiento de las prácticas externas es elevada, contrasta con el descenso del nivel de satisfacción de los estudiantes en su desarrollo, lo que posiblemente se explica por lo complicado que resulta en la realidad poder obtener el consentimiento de las partes en conflicto para participar, siquiera como observador, en mediaciones que tratan de solventar asuntos de naturaleza delicada que mayoritariamente afectan a la esfera privada, lo que conduce a prácticas de un contenido diverso, según las entidades, aun relacionadas con la mediación. En otro orden de cosas, el porcentaje de movilidad de alumnos sobre matriculados en el título ha sido 0%, probablemente por la impartición del título en un solo año y la específica materia que es característica de este Máster (como se ha explicado anteriormente con mayor detalle). La falta de movilidad de estudiantes no implica que el Máster no se beneficie de la diversidad de orígenes geográficos y académicos; de hecho, contamos con alumnos de Latinoamérica (algunos becados por la Fundación Carolina) y alumnos nacionales de diversa procedencia.

INDICADOR	13-14	14-15	15-16
ISGC-P04-02: Satisfacción global de los estudiantes con la planificación de la enseñanza y aprendizaje.	4,1	3,8	3,9
Satisfacción del profesorado con la estructura del Plan de Estudios.	3,25	3,25	3,50
Satisfacción del profesorado con el Desarrollo de las prácticas curriculares del alumnado.	3,60	3,20	3,71
Satisfacción del alumnado con el Desarrollo de las prácticas curriculares de la titulación.	3,00	2,20	2,11
Satisfacción del alumnado con el Desarrollo de los programas de movilidad del alumnado en la titulación.	3,50	1,25	3,50
ISGC-P05-04: Tasa de Rendimiento de las prácticas externas o prácticas clínicas	94,1	100	-
ISGC-P06-03: Tasa de movilidad de alumnos sobre matriculados en el título.	0%	0%	0%

Seguidamente se muestran los puntos fuertes y puntos débiles más relevantes durante la implantación del programa formativo.

#### **Puntos Fuertes y/o logros:**

2014/15: Resulta destacable la consolidación, institucionalización y expansión de los talleres prácticos impartidos por profesionales, que permiten proporcionar a los alumnos un mayor contacto con la práctica de la mediación.

#### **Puntos débiles y decisiones de mejora adoptados.**

Autoinforme del curso:	Puntos débiles	Propuestas de mejora relevantes:	Impacto provocado en el título (relación causa-efecto):
2014/15	2014/15: reducción muy significativa en los niveles de satisfacción de los alumnos.	Implantar un Plan de coordinación horizontal y vertical para el curso 2016/17  Implantar un sistema específico de tutorización de los alumnos (en noviembre 2016)	Pendiente de despliegue y evaluación del impacto en el curso 16/17

#### **Criterio 3**

ID	EVIDENCIAS	Localización del enlace web o URL	Información adicional
7	Página web del título.	<a href="http://bit.ly/2g8OnDg">http://bit.ly/2g8OnDg</a>	
8	Memoria de Verificación actualizada.	<a href="http://bit.ly/2gwnM7g">http://bit.ly/2gwnM7g</a>	
9	Informe de verificación.	<a href="http://bit.ly/2gDFjeJ">http://bit.ly/2gDFjeJ</a>	
10	Informes de seguimiento.	<a href="http://bit.ly/2eWBr7x">http://bit.ly/2eWBr7x</a>	
11	En su caso, informes de modificación.	No hay	
12	Información sobre la gestión e implementación del procedimiento de reconocimiento de créditos.	<a href="http://bit.ly/2gaEqpd">http://bit.ly/2gaEqpd</a>	

13	Información sobre la gestión e implementación del procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad.	<a href="http://bit.ly/2dWM4HB">http://bit.ly/2dWM4HB</a>	
14	Información sobre la gestión de las prácticas.	<a href="http://bit.ly/2dbrw92">http://bit.ly/2dbrw92</a>	
15	Información sobre la gestión de los TFM/TFG.	<a href="http://bit.ly/2gcM7g1">http://bit.ly/2gcM7g1</a>	
16	En su caso, información sobre la gestión sobre los cursos de adaptación o complementos formativos.	<a href="http://bit.ly/2guupqV">http://bit.ly/2guupqV</a>	

#### IV. PROFESORADO.

*Criterio 4: El profesorado previsto para el desarrollo de la docencia en el Plan de Estudios es suficiente y adecuado en su cualificación para asegurar la adquisición de las competencias por parte de los estudiantes.*

#### Análisis y Valoración:

##### 1. Personal académico del título.

El personal académico de la Universidad se distribuye por áreas de conocimiento y departamentos, permitiendo que la Universidad imparta el título objeto de evaluación con el profesorado que presenta el perfil idóneo para las materias que se imparten en el título, de acuerdo con su experiencia docente e investigadora en el área o áreas de conocimiento necesarias. En la memoria de verificación del título se presentó todo el personal académico disponible en los departamentos de la Universidad con docencia en el título.

Para impartir el título se cuenta en el curso 2015/16 con profesores de la Universidad de Cádiz de diferentes áreas de conocimiento que se integran en los siguientes departamentos: Psicología (área de psicología social), Economía General (área de sociología), Derecho Privado (área de Derecho civil), Derecho Internacional Público, Penal y Procesal, Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social (que incluye también el área de Trabajo social), Derecho Público (área de Derecho administrativo y Filosofía del Derecho), Organización de Empresas, Derecho Mercantil y Estadística e Investigación operativa. Todos los profesores con docencia en el Máster en Mediación tienen el grado de doctor y, por categorías, hay 3 Catedráticos de Universidad, 2 Catedráticos de Escuela Universitaria, 6 Profesores Titulares de Universidad, 1 Profesor Titular de escuela Universitaria, 3 Profesores Contratados Doctores, 2 Profesores Colaboradores, 3 Profesores Ayudantes Doctores y 3 Profesores Sustitutos Interinos. El personal académico que imparte este título presenta un perfil docente e investigador muy adecuado a los contenidos del Máster.

Anualmente, antes del inicio del curso académico, el Vicerrectorado competente en materia de ordenación académica determina la capacidad inicial y final de cada una de las áreas de conocimiento, y garantiza que cada una de las áreas y departamentos cuenten con el personal suficiente para cubrir la totalidad de la docencia asignada, estimando las necesidades de plantilla para el curso académico siguiente. El procedimiento a seguir tras determinar las necesidades de plantilla, o atender necesidades sobrevenidas, viene dispuesto en la instrucción anual, emitida por este Vicerrectorado (<http://goo.gl/IUzDi9>), para elaborar y coordinar los Planes de Ordenación Docente de Centros y Departamentos, cada curso académico. Con carácter general, para el estudio y solución de necesidades sobrevenidas, los Departamentos hacen uso del Centro de Atención al Usuario (CAU) del Área de Personal (<http://cau-personal.uca.es/>).

##### 1.1. Evolución del perfil del profesorado del título.

Partiendo de la memoria de verificación del título en combinación con los datos del ISGC P09-01, se aprecia una evolución positiva del personal académico del Máster que respeta los lineamientos diseñados en aquella memoria que, en relación con el profesorado que debía participar en el máster señalaba que, además de "adecuado y suficiente" debía proceder de diversas áreas de conocimiento, cualidad que se ha preservado en los sucesivos cursos como una de las señas de identidad de este Máster. Entre los cursos 2012/13 y 2015/16 hay un incremento de profesores (de 18 a 23 profesores), que afecta a las categorías en particular: los Catedráticos de Universidad pasan de 1 a 3, los Catedráticos de Escuela Universitaria de 1 a 2, los Profesores Titulares de Universidad de 5 a 6, los Profesores Titulares de Escuela Universitaria de 0 a 1, los Profesores Contratados Doctores se mantienen en 3, los Profesores Colaboradores pasan de 4 a 2, los Profesores Ayudantes Doctores de 1 a 3, los Profesores Asociados de 1 a 0 y los Profesores Sustitutos Interinos de 2 a 3. Otros factores corroboran la apreciación positiva en la evolución del profesorado que imparte docencia en el Máster: el grado de doctor lo ostentaba un 14,44% en el curso 2012/13, siendo del 100% en el curso 2015/16. El número total de sexenios de investigación también se ha incrementado entre los cursos de referencia, pasando de 5 a 18 (de 35,71% a

53,97%). Igual ha ocurrido con el número total de quinquenios docentes, que pasa de 21 a 44.

### **1.2. Perfil del profesorado tutor de los TFG y TFM y criterios de asignación.**

En el entendimiento de que los trabajos de fin de máster deben ser el resultado de un ejercicio integrador de los contenidos formativos recibidos por los alumnos y de las competencias por ellos adquiridas durante el curso del título, corresponde a la Universidad de Cádiz unificar criterios y dictar procedimientos que aseguren una actuación homogénea de sus centros para la planificación y la evaluación de los Trabajos de Fin de Máster. Atendiendo a esta idea, la Universidad de Cádiz formuló el marco normativo genérico regulador a través del Reglamento Marco UCA/CG07/2012, de 13 de Julio de 2012, de Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster de la Universidad de Cádiz (<http://goo.gl/laonHK>) y las modificaciones registradas en el Reglamento UCA/CG07/2014, de 17 de junio (<http://goo.gl/h8FPf6>). Esta normativa se aplica a los TFM en esta titulación.

Para la asignación de tutores y trabajos de fin de máster, la comisión de TFM (compuesta por el Decano de la Facultad de Ciencias del Trabajo, la coordinadora del título, un representante de cada Departamento implicado y un alumno elegido de entre los representantes en la junta del centro) recaba de los Departamentos la relación de temas que pueden constituir objeto de los TFM y aprueba y hace público en la página web del máster el listado de temas ofertados, respecto de los cuales los estudiantes manifiestan sus preferencias para elaborar el referido trabajo (<http://bit.ly/2gajqCw>). También los alumnos pueden proponer a la comisión temas para los TFM, adjuntando en este caso un informe favorable del profesor con docencia en la titulación, que se pronuncia sobre la viabilidad de la iniciativa y que asumirá la función de tutor. La comisión hará una asignación provisional de temas y tutores tomando en consideración, siempre que fuere posible, las preferencias manifestadas por profesores y alumnos. En todo caso procurará una asignación adecuada y proporcionada. La propuesta provisional se publica en la web del título, abriendo un plazo de tres semanas para la presentación de reclamaciones o peticiones, transcurrido el cual se publica definitivamente la adjudicación de tutor y tema a cada estudiante. Este procedimiento se viene aplicando en la práctica sin incidencias destacables.

En la página web del título (<http://cctrabajo.uca.es/tfm-mediacion>) se publica de forma anual, entre otras, la siguiente información:

- Composición Comisión de Trabajo Fin de Máster en Mediación
- Propuestas de TFG/TFM del Máster en Mediación ofertados por los Departamentos.
- Instrucciones para la solicitud de asignación de trabajos. Formulario.
- Acta/Criterios de la Comisión de Trabajo Fin de Máster para la asignación de los TFG/TFM.
- Adjudicación provisional del Tutor y del TFG/TFM a cada estudiante del Máster en Mediación
- Presentación de reclamaciones o peticiones.
- Adjudicación definitiva del Tutor y del TFG/TFM a cada estudiante del Máster en Mediación
- Acta de la Comisión Evaluadora, Criterios de evaluación y Sorteo para la defensa del Trabajo Fin de Máster en Mediación

Como se ha indicado, es la Comisión de Trabajos de Fin de Máster quien, atendiendo al marco normativo citado, propone la asignación del TFM y del tutor a cada alumno que lo haya solicitado, tratando de atender las preferencias de alumnos y tutores.

La asignación de profesorado viene regulada por el reglamento marco UCA/CG07/2012 para la organización, realización y evaluación de trabajos de fin de máster. El tutor académico es designado por la Comisión de los Trabajos de Fin de Máster de entre los profesores pertenecientes a los departamentos con docencia en el plan de estudios del título, atendiendo, en la medida de lo posible, a las preferencias expresadas por el profesor que solicite el ejercicio de la tutela y en su caso a las del alumno que así lo inste con refrendo del profesor. En cualquier caso, la Comisión procura asumir las propuestas de designación comunicadas por los departamentos a los que pertenecen los citados profesores.

El reglamento marco también contempla propuestas de trabajos con perfil profesional que podrán formularlas otros expertos y profesionales externos vinculados con la titulación. En este supuesto en que el trabajo se realice en el marco de un convenio de colaboración para la realización de prácticas externas con una empresa o cualquier otra institución, pública o privada, será necesaria la designación de dos tutores, debiendo pertenecer uno de ellos a la empresa o a las instituciones indicadas.

En todos los casos, el procedimiento que se sigue es que dicha Comisión hace pública en la página web del título la adjudicación provisional del tutor y del TFM a cada estudiante del Máster en Mediación, posteriormente se abre un plazo de tres semanas para la presentación de reclamaciones o peticiones de subsanación, publicándose a continuación la adjudicación definitiva.

### **1.3. Perfil del profesorado que supervisa las prácticas externas.**

Las prácticas externas curriculares se han desarrollado según lo establecido en la memoria de verificación, desplegando las siguientes asignaturas de prácticas curriculares:

Denominación asignatura:	Semestre:	Créditos:	Carácter: (básicas, obligatorias, optativas)
PRÁCTICAS EXTERNAS	2º	6	OPTATIVA perfil profesional

La Universidad de Cádiz dispone del Reglamento UCA/CG08/2012 de prácticas externas de los alumnos aprobado por Consejo de Gobierno el día 13 de julio de 2012 (<http://goo.gl/MxCV1g>). Su Artículo 16º, relativo a las tutorías y los requisitos para ejercerlas, y los Artículos 29 y 30, sobre derechos y obligaciones del tutor académico, son el marco que regula el perfil de profesorado que supervisa las prácticas externas en base a las áreas específicas en que está especializado dicho docente y la asignación del alumnado por curso académico. Así mismo, la Facultad de Ciencias del Trabajo cuenta con su propio reglamento (<http://bit.ly/2gBhd4v>) en el que se adapta la normativa de la UCA sobre el perfil de profesorado que debe supervisar las prácticas curriculares a las peculiaridades del título.

El tutor académico de las prácticas externas se reúne al menos en tres sesiones de tutoría con el alumno y es el responsable de la evaluación de la formación adquirida por el mismo en prácticas, debiendo remitir la calificación a la coordinadora del máster (que asume la coordinación de las prácticas) a efectos de cumplimentar las actas correspondientes. La asignación de tutores académicos a los estudiantes en prácticas en el Máster en Mediación se realiza por la coordinadora del título es respetuosa con el reglamento mencionado, si bien debiendo destacar que se ha generalizado en la mayoría de los casos que el tutor del TFM sea a su vez el tutor académico de las prácticas. Incluso, y como acción de mejora, se propuso un plan de tutorización de los alumnos en el que se acordó por la comisión del máster que un mismo profesor asumiera la tutela de las prácticas y del TFM respecto de un mismo alumno, y a su vez fuera su tutor para otros aspectos relacionados con la docencia en el máster que lo requirieran (<http://bit.ly/2gBobq1>)

Este procedimiento genera un marco de confianza y cercanía entre el estudiante y el tutor académico, que facilita su cumplimiento sin dificultad.

La gestión de las prácticas de empresas curriculares de la Universidad de Cádiz está centralizada en la aplicación: <https://practicuas.uca.es/practicuas.php>, donde tienen acceso por medio de diferentes perfiles: alumnado, tutor profesional y tutor académico.

En cuanto a la realización de prácticas externas no curriculares, éstas se gestionan mediante la plataforma informática ICARO (<http://icaro.ual.es/uca>) que es el Portal de Gestión de Prácticas en Empresa y Empleo utilizado por las Universidades Públicas Andaluzas. Número de alumnos que realizaron esta práctica.

## 2. Acciones de coordinación docente en el título.

Tal y como figura en la Memoria verificada del título, la coordinación docente es imprescindible para asegurar el correcto desarrollo del Plan de Estudios, cuyo objetivo es garantizar tanto una adecuada asignación de carga de trabajo al estudiante como una adecuada planificación temporal.

En la actualidad, el sistema de coordinación docente (horizontal y vertical) del Máster se basa fundamentalmente en los siguientes agentes:

La COMISIÓN DE MÁSTER, que toma decisiones de carácter general o resuelve problemas planteados por el Coordinador. En cuanto a sus funciones, pueden destacarse las siguientes:

- Aprobar la planificación de cada curso, a propuesta del Coordinador del Máster.
- Valorar el desarrollo de los módulos docentes una vez finalizados cada curso, y elevar un informe final a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro.
- Las funciones necesarias a fin de garantizar las prácticas externas y valorar el proceso de asignación y desarrollo de las mismas.

El COORDINADOR DEL TÍTULO asume las siguientes competencias:

- Elaborar la planificación docente de cada curso, que someterá para su aprobación a la Comisión Académica del Máster.
- Elaborar un cronograma de desarrollo de la planificación docente y publicarlo con antelación al inicio de cada curso
- Supervisar el desarrollo de la planificación docente a través de la programación de los módulos y asignaturas, en colaboración con los coordinadores de los módulos.
- Supervisar la correcta ejecución de las programaciones de los módulos y asignaturas, en colaboración con los coordinadores de los módulos.
- Con respecto de las actividades encomendadas a los estudiantes por los profesores de los distintos módulos,

supervisar que exista una distribución coherente en lo que a plazos de realización y entrega se refiere, a partir de la información facilitada por cada Coordinador de Módulo.

- Supervisar el proceso de asignación de tutores y trabajos fin de máster, así como de defensa de los mismos.
- Supervisar el proceso de asignación de prácticas externas, así como su desarrollo
- Impulsar la creación de nuevos contactos con instituciones y centros para la asignación de alumnos con perfil profesional, así como la renovación de los contactos existentes, en colaboración con el Coordinador de Prácticas Externas de la Facultad.
- Supervisar la cumplimentación en fecha de las actas de las asignaturas del Máster.

Los COORDINADORES DE CADA MÓDULO, a quienes les corresponden las funciones siguientes:

- Requerir a los profesores la elaboración del programa de cada asignatura, coordinando las propuestas
- Comprobar que las propuestas contienen las actividades online precisas para cumplir el creditaje de formación a distancia asignado al título, supervisar las propuestas de evaluación garantizando la evaluación de las competencias asignadas a cada asignatura, y, en el caso de que la asignatura se imparta por más de un Departamento/Área, garantizar la necesaria coherencia de la programación.
- Con respecto de las actividades encomendadas a los estudiantes por los profesores del módulo, supervisar que exista una distribución coherente en lo que a plazos de realización y entrega se refiere. Informar de esta cuestión al Coordinador del Máster.
- Publicar el programa de cada Módulo a partir de los programas de las asignaturas que lo integran.
- Planificar la impartición de dos talleres externos en su módulo, refiriéndolos profesionales encargados y fechas de realización. Informar al Coordinador del Máster
- Presentar cada Módulo al inicio de su impartición.
- Supervisar el control de asistencia a clase.
- Supervisar el proceso de publicación de las actas de cada asignatura.
- Recabar información de los profesores de cada una de las asignaturas sobre los resultados de la evaluación de las actividades propuestas.
- Resolver posibles incidencias en la impartición de la docencia del Módulo e informar en todo caso al Coordinador del Máster
- Cualquier otra derivada de la correcta docencia del módulo.

Los PROFESORES de cada una de las asignaturas del máster, con las siguientes funciones:

- Deberán elaborar y revisar anualmente las Guías Docentes de las asignaturas, atendiendo a los objetivos establecidos en esta memoria. Para la presentación de estos documentos se ha contemplado un procedimiento específico en el SGIC. Las Guías Docentes deberán contener, como mínimo, información acerca de los siguientes aspectos: Objetivos, Metodología de Enseñanza/Aprendizaje, Contenidos, Programación temporal de la asignatura, Profesorado responsable, Sistema y criterios de evaluación, Bibliografía y recursos.

Por último, la COMISIÓN DE TRABAJOS FIN DE MÁSTER, entre cuyas funciones destaca aprobar las instrucciones para la elaboración de los trabajos fin de máster, asignar los trabajos y tutores a los alumnos, así como proponer a la Junta de Facultad la designación de las Comisiones Evaluadoras de los trabajos fin de máster, y elevar el informe final del proceso.

Los mecanismos de coordinación docente establecidos son adecuados al fin que se persigue, pero exigen llevar a cabo una actuación de vigilancia continua para que se consiga su efectividad e incluso sea posible detectar carencias o deficiencias de funcionamiento, y corregirlas.

Antes de empezar el curso 2014/2015 se planteó una reunión general de los coordinadores de los módulos con el coordinador de Máster, en la que se establecieron una serie de pautas para todo el curso, que se han mantenido en el curso 2015/2016; posteriormente, los coordinadores de cada módulo son los que se ponen en contacto con los profesores de cada módulo para reelaborar la ficha del módulo (que recopila las fichas de las asignaturas que lo componen), definiendo contenidos y sistemas de evaluación conforme a la memoria verificada, evitando solapamientos y ampliando, en su caso, la bibliografía. A través de este sistema se han detectado y resuelto efectivamente problemas concretos de coordinación. Por ejemplo, durante el curso 2013/2014 se detectaron problemas de solapamiento de contenidos en una asignatura impartida por varios profesores. Durante el curso 2014/2015 se han desarrollado esfuerzos específicos de coordinación por parte del coordinador de módulo y los profesores afectados, que han dado un cierto fruto; no obstante, se ha considerado oportuno solicitar al

Departamento una reducción del número de profesores de la misma área en esta asignatura, lo que se ha llevado a cabo en el curso 2015/2016, percibiéndose una efectiva mejora de la coordinación de la asignatura.

### 3. Actuaciones de formación e innovación docente.

Dentro del contexto universitario actual y el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) el profesorado implicado en la docencia del Máster en Mediación ha realizado en los últimos años un gran esfuerzo de adaptación y renovación pedagógica. La Universidad de Cádiz, a través del Vicerrectorado competente, pone a disposición del profesorado oportunidades y mecanismos para continuar su formación y actualización en herramientas para la mejora de la docencia, investigación y gestión universitaria (<http://goo.gl/L19f6R>). Anualmente, tras consulta y petición a los grupos de interés se diseña un catálogo de acciones formativas para el profesorado. (<http://goo.gl/zVHOI4>).

Además, existen convocatorias para potenciar la innovación y mejora docente en el marco de las asignaturas con objeto de mejorar continuamente la manera de enseñar y la manera de aprender en la Universidad de Cádiz. Estas convocatorias son las siguientes:

- Convocatorias de Proyectos de Innovación y Mejora Docente (<http://goo.gl/eNUkHo>).
- Convocatoria de Actuaciones Avaladas para la Mejora Docente (<http://goo.gl/UeSALz>).
- Convocatoria de Actuaciones Avaladas para la Formación del Profesorado (<http://goo.gl/bezss6>).
- Convocatoria de Ayudas para la Difusión de Resultados de Innovación Docente (<http://goo.gl/sc9UOC>).

### 4. Seguimiento y evaluación de la actividad docente.

La formación del profesorado y su participación en proyectos de innovación docente se considera un aspecto clave en el proceso de mejora del título. Desde este enfoque, el seguimiento y evaluación de la actividad docente se articula a través de los siguientes procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad:

- P09 Procedimiento para garantizar la calidad del Personal Docente (<http://goo.gl/nQwch3>), éste permite estudiar el rendimiento del título en esta materia.
- P08 Procedimiento para la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (<http://goo.gl/iFynXI>), en éste se evalúan indicadores de percepción, tales como el Programa de desarrollo y formación del PDI, coordinación docente...

En la siguiente tabla se aprecia el compromiso de los profesores del título con la mejora de su cualificación docente a través de la participación en acciones formativas y en proyectos de innovación docente, que redundan en el grado de satisfacción de los estudiantes de la docencia. Según los datos del ISGC P09, la participación en acciones formativas ha aumentado en el curso 2015/16 con respecto al anterior en algo más de 11 puntos. La participación de proyectos de innovación y mejora docente, en cambio, ha bajado en 3 puntos, aunque se ha incrementado sensiblemente el número de asignaturas implicadas en este tipo de proyectos, pasando de 6,67% en el curso 2014/15 a 30,77% en el curso 2015/16. El grado de satisfacción global de los estudiantes con la docencia impartida ha aumentado mínimamente en el curso 2015/16 (3,9) respecto del anterior (3,8), aunque no ha logrado recuperar los valores –más elevados– del curso 2013/14 (4,2), lo cual es un atisbo de mejoría que nos incentiva para seguir trabajando en la mejora de la planificación y coordinación de la docencia, más que en la calidad del personal docente, que registra datos positivos. La valoración que hace el profesorado respecto de aspectos de coordinación inter se ha recuperado y mejorado en el último curso con respecto al precedente.

INDICADOR	12-13	13-14	14-15	15-16
ISGC-P09-02: Participación del profesorado en acciones formativas.	57,90%	62,10%	53,57%	65,22%
ISGC-P09-03: Participación del profesorado en Proyectos de innovación y mejora docente.	0%	72,40%	46,43%	43,48%
ISGC-P09-04: Asignaturas implicadas en Proyectos de innovación docente.	0%	13,30%	6,67%	30,77%
ISGC-P09-05: Grado de satisfacción global de los estudiantes con la docencia.	4,1	4,2	3,8	3,9
P08 Satisfacción del profesorado con el Programa de desarrollo y formación del PDI.	100%	100%	50%	83.4%

La evaluación de los mecanismos de coordinación docente se realiza a través de la satisfacción de los diferentes grupos de interés, seguidamente se detallan algunos de los resultados más relevantes.

INDICADOR	13-14	14-15	15-16
P08 Satisfacción del profesorado con la "Coordinación entre los profesores del título".	3	3.50	3.63
P08 Satisfacción del alumnado con la "Coordinación entre los profesores del título".	2.83	1.73	2.33

La Universidad de Cádiz, de acuerdo con el artículo 127.1 de los Estatutos de la Universidad de Cádiz "todo Profesor será objeto de evaluación ordinaria, al menos cada cinco años y cuando así lo solicite expresamente". A través del Vicerrectorado competente en materia de calidad, elabora y hace público un informe global de cada convocatoria del procedimiento de evaluación de la actividad docente DOCENTIA, certificado en su diseño por ANECA (<http://docentia.uca.es/>).

El porcentaje de profesores del título que han participado y superado las convocatorias del programa de evaluación de la actividad docente (Modelo DOCENTIA), actualmente de carácter voluntario, es significativamente superior en el curso 2014/15 que en el precedente, bajando mínimamente en el curso 2015/16, no obstante lo cual merece una valoración positiva, rebasando también la media de la UCA (22,77 en el curso 2015/16). Los resultados de la aplicación de programa Docentia de manera agregada son los siguientes.

INDICADOR	13-14	14-15	15-16
ISGC-P09-06: Porcentaje de profesores del título que han participado y superado las convocatorias del programa de evaluación de la actividad docente (Modelo DOCENTIA).	17,20%	35,71%	34,78%

Otro mecanismo de entrada para la evaluación del profesorado y la actividad docente son las recomendaciones y sugerencias recibidas en los Informes de Verificación, Modificación y Seguimiento. Seguidamente se detallan las recomendaciones más relevantes, donde se explicitan las acciones llevadas a cabo y el impacto que se estima ha provocado en el título.

Tipo informe: Verificación/ Modificación/ Seguimiento.	Recomendaciones recibidas	Acciones llevadas a cabo para dar respuesta a estas recomendaciones y evidencia contrastable:	Impacto observado en el título:
Informe de Seguimiento 2014/2015	Recomendación : Se sugiere incluir en el Plan de Acciones de Mejora una encaminada al diseño y puesta en práctica de un sistema de coordinación tanto horizontal como vertical, así como de un plan tutorial para el alumnado	<b>Acción:</b> Elaboración de un Plan de Coordinación para el curso 2016/2017 donde se establezca: a) la determinación de las distintas acciones de coordinación vertical u horizontal, b) la distribución de las responsabilidades de coordinación entre los diferentes agentes y c) un cronograma que ubique en el tiempo las distintas acciones de coordinación a lo largo del curso.  <b>Evidencia:</b> <a href="http://bit.ly/2gwioRY">http://bit.ly/2gwioRY</a>	Deberá valorarse a lo largo del curso 2016/17
Informe de Seguimiento 2014/2015	Recomendación : diseñar y oficializar el sistema de coordinación tanto horizontal como vertical sobre dejando claro las responsabilidades de cada agente	<b>Acción:</b> el plan de coordinación demandado es elaborado para aplicarlo en el curso 2016/17. En comisión de máster se conviene en la necesidad y adecuación de llevarlo a cabo a partir de una revisión del plan de coordinación docente horizontal y vertical existente en el que se detallan las competencias de cada agente, añadiendo otras específicas para implementar y mejorar la coordinación en sí.  <b>Evidencia:</b> <a href="http://bit.ly/2gwioRY">http://bit.ly/2gwioRY</a>	Deberá valorarse a lo largo del curso 2016/17

#### Puntos Fuertes y/o logros:

AUTOINFORME 2014/15:

Los datos apuntan a una mejora del nivel académico y la calidad docente del profesorado.

#### Puntos débiles y decisiones de mejora adoptadas.

Autoinforme del curso:	Puntos débiles	Propuestas de mejora más relevantes:	Impacto provocado en el título (relación causa-efecto):
2014/15	Curso 2014/15:	Elaboración de un Plan de Coordinación para el	Deberá valorarse a lo largo

	Se advierten problemas de coordinación que afectan a la satisfacción de los alumnos con el desarrollo de la docencia.	curso 2016/2017 donde se establezca: a) la determinación de las distintas acciones de coordinación vertical u horizontal, b) la distribución de las responsabilidades de coordinación entre los diferentes agentes y c) un cronograma que ubique en el tiempo las distintas acciones de coordinación a lo largo del curso.	del curso 2016/17
--	---	--	-------------------

Criterio 4			
ID	EVIDENCIAS	Localización del enlace web o URL	Información adicional
17	Información sobre el perfil y distribución global del profesorado que imparte docencia en el título.	<a href="http://bit.ly/2f0zC9s">http://bit.ly/2f0zC9s</a>	
18	En su caso, actuaciones y resultados sobre el incremento o disminución del profesorado teniendo en cuenta su cualificación. Esta información debe justificarse con el número de estudiantes matriculados.	<a href="http://bit.ly/2f0zC9s">http://bit.ly/2f0zC9s</a>	
19	Satisfacción del alumnado sobre la actividad docente del profesorado.	<a href="http://bit.ly/2gDDtLa">http://bit.ly/2gDDtLa</a> <a href="http://bit.ly/2gc03Jl">http://bit.ly/2gc03Jl</a>	
20	Documento sobre criterios de selección de profesores y asignación de estudios TFM/TFG.	<a href="http://bit.ly/2gcM7g1">http://bit.ly/2gcM7g1</a>	
21	Información sobre el perfil del profesorado que supervisa el TFG/TFM.	<a href="http://bit.ly/2gcM7g1">http://bit.ly/2gcM7g1</a>	
22	Satisfacción del alumnado sobre el procedimiento llevado a cabo para la elección y realización de los TFG/TFM.	No relleno	A incluir en la encuesta P08 en curso 16-17, requiere una recogida más individualizada.
23	En su caso, información sobre el perfil del profesorado que supervisan las prácticas externas.	<a href="http://bit.ly/2gBhd4v">http://bit.ly/2gBhd4v</a>	
24	En su caso, información sobre la gestión con las prácticas externas.	<a href="http://bit.ly/2gBhd4v">http://bit.ly/2gBhd4v</a>	
25	En su caso, satisfacción del alumnado con las prácticas externas.	<a href="http://bit.ly/2gwnVaV">http://bit.ly/2gwnVaV</a>	
26	Información sobre la coordinación académica horizontal y vertical.	<a href="http://bit.ly/2gwioRY">http://bit.ly/2gwioRY</a>	
27	Plan de formación e innovación docente.	<a href="http://bit.ly/2fWEh9l">http://bit.ly/2fWEh9l</a>	
28	Documento donde se especifique la política de recursos humanos.	No relleno	

## V. INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS Y DOTACIÓN DE RECURSOS.

*Criterio 5: Las infraestructuras, recursos y servicios para el normal funcionamiento del título son los adecuados para las características del título, así como los servicios de orientación e información.*

### Análisis y Valoración:

## 1.- Descripción de la infraestructura del Centro.

El Máster en Mediación se imparte en la Facultad de Ciencias del Trabajo, junto al Grado en Relaciones laborales y recursos humanos. El edificio sede de esta facultad, que se encuentra en el Campus de Cádiz, ha sido objeto de una rehabilitación integral en 2000 y, en consecuencia, dispone de unas instalaciones modernas y adecuadas para el desarrollo de las diversas actividades de enseñanza-aprendizaje requeridas en la impartición del título (clases magistrales, tutorías grupales, clases prácticas y seminarios en grupos reducidos). Actualmente se cuenta con diez aulas y dos seminarios de distintos tamaños y capacidades (entre 129 y 24 plazas), todos equipados con ordenador con acceso a internet, proyector de video, amplificador de sonido y micrófono inalámbrico, mando con puntero láser, pantalla de proyección y pizarra. Una de estas aulas, con 51 plazas, tiene instalado, además, un sistema de videoconferencias. Asimismo, se dispone de dos aulas con equipamiento informático para trabajo individual dirigido, con 19 y 30 plazas respectivamente. Adicionalmente, la facultad dispone de 21 ordenadores portátiles a disposición de los estudiantes mediante un sistema de préstamo. Finalmente, se cuenta con una sala de estudio con 216 plazas, un Aula Magna y un Salón de Grados con equipamiento multimedia completo, y una Sala de Juntas con sistema de videoconferencia.

## 2.- Descripción de recursos y servicios.

Cabe resaltar que en abril de 2016, los servicios de la Universidad de Cádiz fueron reconocidos con el Sello de Excelencia Europea 400+, siendo éste el máximo reconocimiento a la Excelencia en Gestión que se concede en Europa según el Modelo EFQM de Excelencia. Acredita la excelencia, la eficacia en la gestión, la eficiencia operativa y la diferenciación en su entorno competitivo de cualquier tipo de organización.

En esta misma línea, el Área de Deportes de la UCA alcanzó el Sello de Excelencia Europea 500+ en la gestión, siendo el único servicio en el ámbito deportivo de las universidades españolas que cuenta con este reconocimiento.

### a) Biblioteca.

En el Campus de Cádiz la Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas facilita el acceso y la difusión de los recursos de información propios de las materias que se imparten en la Facultad de Ciencias del Trabajo con un horario habitual de 9,00 a 21,00 horas. Está ubicada en el edificio de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales por lo que, además, da servicio a los distintos títulos que se imparten en esta facultad. La biblioteca cuenta con 475 puestos de lectura y 1736 metros lineales de estanterías. El fondo bibliográfico está integrado por un total de 58252 ejemplares de libros y 897 títulos de publicaciones periódicas. Además, la biblioteca ofrece los siguientes recursos: • 9 salas de trabajo: son espacios cerrados dentro de la Biblioteca destinados al estudio y la consulta en grupo que solo pueden ser reservados por los alumnos de la UCA. • Espacio de aprendizaje: es una sala multifuncional destinada a la docencia, dotada con equipamiento audiovisual y de ofimática, que puede ser utilizada tanto por el PDI como por el PAS Autoinforme Global de la Acreditación del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos Página 25 de 40 para la realización de actividades académicas especiales, proyectos didácticos específicos, cursos, seminarios o sesiones de formación para las que se necesiten los medios con que cuentan estos espacios. Tiene una capacidad máxima de 40 personas. • Aula de formación: Es una pequeña sala con una capacidad máxima de 30 plazas con equipamiento audiovisual y de ofimática, que puede ser utilizada tanto por el PDI como por el PAS para la realización de actividades académicas o sesiones de formación fuera del aula tradicional y relacionadas con los recursos de información. Estos espacios pueden ser reservados de forma rápida y ágil a través de la dirección web <http://biblioteca.uca.es/servicios/espaciosdetrabajo>. La biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas dispone, asimismo, de ordenadores portátiles de préstamo a disposición de los estudiantes. La biblioteca del Campus de Algeciras es una división de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz que ofrece sus servicios tanto a las facultades ubicadas en ese Campus como a las sedes de otras facultades que imparten docencia en Algeciras, con un horario habitual de 9,00 a 21,00 horas. Entre estas facultades se encuentra la Facultad de Ciencias del Trabajo. El fondo bibliográfico de Ciencias Sociales y Jurídicas está ubicado en las instalaciones de la biblioteca en la Escuela Politécnica, y está compuesto por 3500 ejemplares y 2 títulos de revistas abiertas. Esta biblioteca cuenta también con 280 puestos de lectura, con un espacio de aprendizaje con capacidad para 40 personas y con ordenadores portátiles para préstamo. Cabe resaltar, finalmente, que el Servicio de Biblioteca y Archivo de la UCA cuenta con un Sello de Excelencia EFQM 500+, siendo un referente a nivel nacional.

### b) Campus virtual.

Debe señalarse que la Universidad de Cádiz, y especialmente la Facultad de Ciencias del Trabajo han sido pioneras en el uso de herramientas de Campus Virtual. En la actualidad, el Vicerrectorado de Recursos Docentes y de la Comunicación mantiene el Campus Virtual de la UCA, en una plataforma informática que utiliza la aplicación de software libre Moodle. El Campus Virtual es una herramienta fundamental para el desarrollo de la docencia universitaria, por ello ha de ser modelado de acuerdo con las necesidades de los títulos y de los Centros con agilidad y flexibilidad. La dirección o vicerrectorado responsable del Campus Virtual tiene la misión de desarrollar el Campus Virtual integrando los servicios que le sean demandados por los títulos y Centros que conforman la Universidad. Igualmente, las incidencias que pudieran producirse durante el desarrollo de la actividad académica son resueltas por la dirección o vicerrectorado responsable del

Campus Virtual. Dicha plataforma es utilizada por todas las asignaturas del Master.

*c) Acceso a internet.*

Existen tres sub-redes wifi diferenciadas que dan servicio a todos los grupos de interés. La red ucAirPublica da servicio general a todos los estudiantes, facilitándoles el acceso a Internet y más específicamente, la realización de actividades a través del Campus Virtual. La red ucAir está disponible para el PDI y PAS, y la red Eduroam ofrece servicio para el uso de profesores visitantes. La cobertura de la red permite cubrir todas las zonas comunes (pasillos, cafetería, despachos, Decanato), así como los espacios docentes tales como aulas, laboratorios, salas de estudio y de trabajo.

*d) Buzón de Atención al Usuario (BAU).*

Las consultas, quejas y reclamaciones, comunicaciones de incidencias docentes, sugerencias y felicitaciones de los usuarios se canalizan a través del Buzón de atención al usuario BAU (<http://bau.uca.es>) quien las dirige, según su naturaleza, a los responsables que correspondan (centros y departamentos). Esta herramienta, en diciembre de 2009, fue galardonada con el Premio a las Mejores Prácticas del Banco de Experiencia de Telescopi Cátedra UNESCO de Dirección Universitaria.

El funcionamiento del BAU se encuentra regulado por la normativa aprobada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 28 de septiembre de 2006 (<http://bit.ly/21oSQmP>).

*e) Centro de Atención al Usuario (CAU).*

Para garantizar la totalidad de servicios y recursos materiales necesarios para el normal funcionamiento de los títulos, la Universidad de Cádiz dispone del Centro de Atención al Usuario (CAU), disponible en <https://cau.uca.es/cau/indiceGlobal.do>. El CAU es el instrumento electrónico disponible para realizar las solicitudes de servicios y recursos de manera estructurada y sistemática y dispone de una relación detallada de los servicios ofertados organizados en función de las áreas responsables. El CAU constituye así la ventanilla principal de los servicios de la UCA mediante la que se agiliza la tramitación de peticiones administrativas y de servicios, facilitando con ello al usuario (cualquier miembro de la comunidad universitaria) un sistema único para su resolución y seguimiento. Los servicios y recursos relacionados con el funcionamiento del título que prestan sus servicios a través del CAU son: Administraciones y Secretarías de Campus, Atención al Alumnado, Servicio de Atención Psicológica y Psicopedagógica, Atención a Centros, Biblioteca y Archivo, Informática, Infraestructuras y Personal.

En el año 2014, la Cátedra Unesco de Dirección Universitaria en su segunda edición de los premios TELESCOPI otorgó el PREMIO A LA MEJOR BUENA PRÁCTICA DEL CRITERIO CLIENTES, al "Centro de Atención al Usuario de la UCA" (CAU).

*f) Sistema Informático de Reserva de Recursos (SIRE).*

La reserva de recursos docentes se gestiona a través de la plataforma informática SIRE (<https://sire.uca.es>). En ella constan todos los espacios disponibles, con indicación de su ocupación y con la posibilidad de solicitar la reserva de espacios que luego, es confirmada por el responsable de la plataforma SIRE en el Centro. Igualmente la reserva de espacios de trabajo puede realizarse a través de la web de Biblioteca, en la dirección anteriormente mencionada.

*g) Otros servicios y recursos.*

La facultad de Ciencias del Trabajo dispone además de una Delegación de Alumnos.

### **3.- Orientación universitaria/académica.**

- Las *Jornadas de Orientación de Másteres*, con alcance a los cuatro campus, están dirigidas al alumnado de último curso de grados, egresados UCA y a todas las personas con titulación universitaria interesadas en la diversa y especializada oferta de posgrado de la UCA (<http://bit.ly/2dClvrN>). Las jornadas se centran en dos ejes básicos: uno sobre administración (gestiones y requisitos) para estudiar el posgrado en la Universidad y otro, acerca de la oferta másteres de la UCA, la preinscripción y sus servicios. En paralelo a estas sesiones informativas, se organiza también una zona de cinco expositores por rama de conocimiento (Ciencias, Ciencias de la Salud, Ciencias Sociales y Jurídicas, Ingenierías y Humanidades), donde se ofrecerá información detallada sobre los másteres.

- Además, la Facultad de Ciencias del Trabajo viene ejecutando un programa de acogida de todos sus estudiantes, sean de grado como de posgrado. En tal sentido, el máster tiene previstos mecanismos de apoyo y orientación a los estudiantes una vez matriculados dentro del proceso "PC02 - Proceso acogida, tutoría y apoyo a la formación estudiante" y "PC07 - Proceso de orientación profesional al estudiante", recogidos en el Sistema de Garantía de Calidad del máster y de la Universidad. Algunas de estas propuestas conllevan la realización de una jornada de presentación oficial del máster dirigido por el coordinador del título y participado por el Decano de la Facultad y otros profesores del máster como los coordinadores de módulos, con una finalidad informativa de cuantos aspectos interesan en relación con la organización y contenidos académicos del máster.

- Una vez el alumno comienza la docencia, se le asigna un tutor académico, miembro de alguno de los Departamentos de la Universidad de Cádiz, con el único requisito de que debe impartir docencia en el máster en cuestión, quien se

encargará de su orientación y asesoramiento. Para la asignación de dicho tutor se realiza una entrevista previa con el alumno, en función de perfil profesional o investigador elegido por el alumno, en este segundo caso al objeto de identificar los temas de investigación de interés del alumno, y asignar un tutor que podrá ayudarle y asesorarle en el desarrollo del trabajo de investigación en la materia objeto de su interés. Esta tarea de supervisión y tutorización, que se realiza tanto personalmente como virtualmente, se lleva a cabo durante todo el período en que se desarrolla el máster mediante unas tutorías planificadas, y finaliza con la defensa, por parte del alumno, del trabajo fin de máster, que consistirá en el trabajo de aplicación, en el caso de que se haya elegido el perfil profesional, o el trabajo de investigación, en caso de haber seleccionado el perfil investigador.

- *Servicio de Atención Psicológica y Psicopedagógica (SAP)*: Éste tiene como objetivo atender las necesidades personales y académicas del alumnado asesorándoles en cuestiones que puedan mejorar la calidad de su estancia y el aprendizaje. Cuenta con un equipo de psicólogos y psicopedagogos que ofrecen información y asesoramiento en áreas relacionadas con: Técnicas para mejorar el rendimiento académico; Control de la ansiedad ante los exámenes; Superar el miedo a hablar en público; Entrenamiento en relajación; Habilidades sociales; Estrategias para afrontar problemas; Toma de decisiones y Otros aspectos personales y/o académicos.

- *Servicio de atención a la Discapacidad*. Su finalidad es garantizar un tratamiento equitativo y una efectiva igualdad de oportunidades para cualquier miembro de la comunidad universitaria que presente algún tipo de discapacidad, tratando de que estos principios también se hagan realidad en la sociedad en general.

- *Unidad de Igualdad*, cuya finalidad de la Unidad es tratar de eliminar las dificultades y barreras que impiden una participación igualitaria y el desarrollo personal, académico y profesional de todos los miembros de la comunidad universitaria y de que los principios de inclusión, pluralidad, diversidad, igualdad de oportunidades y equidad se hagan realidad tanto dentro como fuera de ella.

#### **4.- Orientación profesional.**

El máster dispone, en colaboración con la Dirección General de Empleo de la UCA de un “Programa de Orientación Laboral” y de un conjunto de “Actividades de orientación al primer empleo”. Estos dos programas se gestionan mediante un procedimiento común para todos los Centros de la UCA, el “PC07-Proceso de orientación profesional al estudiante”. El “Programa de orientación laboral” consiste en un conjunto de actuaciones con el objetivo de facilitar a los alumnos la asimilación de sus objetivos profesionales. Las “Actividades de orientación al primer empleo” es un proyecto anual regulado destinado a orientar al alumno de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.

Otra actividad de orientación profesional de carácter anual es el Plan Integral de Formación para el Empleo (PIFE) impulsado por el Vicerrectorado de Transferencia e Innovación Tecnológica, cuyo objetivo principal es proporcionar, a través de un itinerario formativo, los recursos necesarios para mejorar la empleabilidad del alumnado matriculado en último curso de Grado y Master, constituyendo un complemento de las competencias profesionales adquiridas en su titulación y en las prácticas curriculares.

#### **5.- Adecuación del Personal de Administración y Servicio y del personal de apoyo, en su caso.**

La facultad cuenta con Personal de Administración y Servicios, así como de apoyo, suficiente para el correcto desarrollo del título. Este personal desarrolla las funciones administrativas y de gestión de las infraestructuras que se derivan de la actividad académica. En el Campus de Cádiz el personal de Conserjería está compuesto por cinco personas, a las que se añaden dos personas de administración, una de gestión y otra de biblioteca. Asimismo, se recibe el apoyo de los recursos humanos del área de informática, audiovisuales, mantenimiento, prevención, deportes y actividades culturales, que son comunes a toda la Universidad en los procesos de docencia, gestión e investigación (<http://bit.ly/2fjoAux>). Adicionalmente, durante el curso 2015/16 se ha producido un proceso de centralización de servicios administrativos en una sede común para todas las facultades del campus de Cádiz cuya finalidad es prestar a los usuarios un servicio ágil, eficiente, eficaz y de calidad, cuyo impacto está por determinar.

#### **6.- Seguimiento y valoración de los recursos y servicios.**

Anualmente, tras la definición de las actividades y grupos de actividad a impartir en los títulos, el centro valora las necesidades adicionales de aulas, talleres o laboratorios para desarrollar la actividad programada. En caso de necesidad, el centro lo comunica a la dirección general o vicerrectorado competente en materia de recursos al objeto de gestionar la cesión de espacios alternativos dentro del mismo campus.

Antes del inicio del curso académico, el centro realiza la asignación y reserva de aulas para el desarrollo de la docencia o cualquier otra actividad académica del título, a través del SIRE. Si durante el curso es necesaria la disponibilidad de aulas y medios audiovisuales para el desarrollo de la actividad docente, el profesorado puede solicitar también la reserva de recursos a través de la misma plataforma SIRE, de acuerdo con la normativa aplicable sobre usos de recursos de la Universidad de Cádiz y con las correspondientes normativas de los centros.

Por su parte, el profesorado puede solicitar software docente para las aulas de informática, peticiones que serán atendidas según las disponibilidades de licencia y características de los equipos de las aulas. Las solicitudes se gestionan

inicialmente antes del comienzo de curso y, en el caso de necesidades sobrevenidas a los largo del curso se tramitan mediante el CAU del Área de Informática (<https://cau.uca.es/cau/indiceGlobal.do>).

Con objeto de contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, anualmente, se realiza una revisión y mejora de los de los servicios y recursos, articulada a través de los siguientes procedimientos:

- P10 Procedimiento para la Gestión de los Recursos y Servicios.
- P11 Procedimiento para la gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
- P14 Procedimiento para el Seguimiento, Evaluación y Mejora del Título.
- Informes de seguimiento de la DEVA.
- En cuanto a la sostenibilidad ambiental y normas de seguridad, hay que señalar que la Universidad de Cádiz mantiene la trayectoria de sostenibilidad ambiental de sus actividades y centros con la Certificación en la UNE EN-ISO 14001:2004 de su Sistema de Gestión Ambiental con alcance a todas sus actividades de docencia, investigación y actividades administrativas en sus cuatro campus, obtenida en el año 2011.

Fruto de este proceso de seguimiento, se desprenden los siguientes resultados:

INDICADOR	13-14	14-15	15-16
ISGC-P10-01: Satisfacción del usuario (centros, títulos) con los recursos y servicios solicitados, y resueltos, a través del CAU: Grado de satisfacción del servicio relacionado con los Recursos Materiales (A).	5,00	5,00	3,67
ISGC-P10-01: Satisfacción del usuario (centros, títulos) con los recursos y servicios solicitados, a través del CAU: Grado de satisfacción del servicio relacionado con los Recursos Tecnológicos (C).	4,94	5,00	4,93
ISGC-P10-02: Satisfacción de los estudiantes con los recursos materiales e infraestructuras del título.	3,79	3,63	3,52
ISGC-P10-03: Satisfacción del profesorado con los recursos materiales e infraestructuras del título.	3,58	3,56	3,95
ISGC-P10-04: Porcentaje de asignaturas del título con actividad dentro del Campus Virtual.	46,70%	100,00%	92,30%
ISGC-P11-01: Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios (BAU).	0%	0%	0%

Se desprende de los datos que anteceden un significativo descenso en el curso 2015/16 en la satisfacción de los usuarios con los recursos y servicios solicitados y resueltos a través de CAU en lo relativo a los recursos materiales, pero no así en lo atinente a los recursos tecnológicos, que mantiene valores elevados y muy similares en los tres cursos. La satisfacción de los grupos de interés con las infraestructuras y servicios, en todo caso, iguales o similares a las medias de la UCA, es más elevado y con tendencia ascendente entre los docentes, lo que contrasta con los valores registrados respecto de los alumnos, aunque similares en los tres cursos, no obstante revelan un leve descenso. En otro orden de cosas, destaca la inexistencia de BAUs y la mayoritaria utilización del campus virtual en todas las asignaturas del título.

Seguidamente se muestran los puntos fuertes y puntos débiles más relevantes durante la gestión de las infraestructuras, los servicios y la dotación de recursos.

#### **Puntos Fuertes y/o logros:**

- 2014-15:

El taller formativo impartido por el personal de la biblioteca respecto al uso de sus recursos está dando muy buenos resultados entre los alumnos, contribuyendo así a su satisfacción respecto a los servicios de biblioteca y proporcionándoles herramientas para elaborar el Trabajo de Fin de Máster, por lo que, sin duda, debe mantenerse en los próximos cursos.

#### **Puntos débiles y decisiones de mejora adoptadas.**

Autoinforme del curso:	Puntos débiles	Propuestas de mejora más relevantes:	Impacto provocado en el título (relación causa-efecto):
2014/15:	Aunque existe un sistema de tutorización de los alumnos, este funciona de manera relativamente informal. La ausencia de un plan formalizado podría estar afectando negativamente a los niveles de satisfacción de los alumnos.	Establecimiento de un Plan de Tutorización para el curso 2016/2017. Este Plan puede canalizarse como una acción avalada de innovación docente e incorporar a diversos profesores que participen como tutores.	A valorar su impacto una vez finalizado el curso 2016/17

Criterio 5			
ID	EVIDENCIAS	Localización del enlace web o URL	Información adicional
29	Visita a las instalaciones del panel externo representante de la comisión de renovación de la acreditación de la DEVA.	No relleno	-
30	Satisfacción del alumnado con la infraestructura, los recursos y los servicios del título.	<a href="http://bit.ly/2eNzOpp">http://bit.ly/2eNzOpp</a>	Ver informe /dimensión Aspectos entorno a recursos materiales y de infraestructuras puestos a disposición del título.
31	Documentación asociada al proceso del SGC sobre la orientación académica y profesional del estudiante.	<a href="http://bit.ly/2g9fCOO">http://bit.ly/2g9fCOO</a>	-
32	Satisfacción del alumnado con la orientación académica y profesional.	<a href="http://bit.ly/2dwh1Pk">http://bit.ly/2dwh1Pk</a>	-

## VI. RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

*Criterio 6: Las actividades de formación y de evaluación son coherentes con el perfil de formación de la titulación y las competencias del título.*

### Análisis y Valoración:

#### 1.- Análisis de las actividades de formación.

Haciendo un análisis de las actividades formativas en todas las asignaturas dirigido a valorar su adecuación general para el desarrollo de los resultados de aprendizaje pretendidos, se observa que las clases teóricas magistrales enfocadas a la transmisión de conocimientos teóricos y el aprendizaje basado en problemas, con estimulación de la participación del estudiante, han favorecido la adquisición de los conocimientos teóricos relacionados con las competencias específicas de las asignaturas (CE), fomentando igualmente la participación de los estudiantes, el desarrollo de la capacidad de análisis (CG1) y la capacidad de razonamiento crítico (CG8), así como su capacidad de aprendizaje (CG9). Desde diferentes puntos de vista, las asignaturas abordan la solución de conflictos en los ámbitos familiar, civil, mercantil y laboral a través de la mediación, desarrollando en especial las competencias generales (CG), la capacidad específica para elegir y aplicar técnicas de mediación (CE6) y favoreciendo la habilidad para establecer relaciones interpersonales, comunicarse y trabajar en equipo a través de la propuesta de casos prácticos de resolución conjunta (CT1 y CT2). Es de destacar, sobre todo, la capacidad que adquiere el estudiante para realizar un diagnóstico interdisciplinar del conflicto, señalando las variables que confluyen en el mismo; en concreto, puede identificar y diagnosticar el conflicto y valorar la tolerancia al mismo de las personas que intervienen en el proceso de mediación. Lo que se logra en definitiva, es dotar al estudiante de la capacidad que es necesaria para ejercer como mediador en conflictos familiares, civiles, mercantiles y laborales.

Pormenorizando esta información, es común a todas las asignaturas emplear actividades formativas consistentes en clases teóricas, seminarios (centrados en la exposición de determinados conflictos), actividades prácticas presenciales (casos prácticos, debates, ensayos, etc), actividades formativas online (foros, lecturas guiadas, cuestionarios, comentarios de texto, etc), tutorías presenciales y a distancia y horas no presenciales de trabajo (estudio del alumno). También las metodologías docentes utilizadas son análogas en todas las asignaturas e implican la docencia presencial/participativa teórica (con estimulación de la participación del estudiante y bajo una obligatoriedad de asistencia del 80% de las sesiones presenciales), la actividad presencial práctica (para que el alumno perciba la aplicabilidad de los conocimientos transmitidos), el trabajo en grupo (para resolución de mini-casos relacionados con estrategias de mediación), actividades prácticas online (bajo plazo de entrega limitado) y tutorías presenciales/electrónicas individuales y/o colectivas. Estas actividades formativas y metodologías docentes están dirigidas a conseguir todas las competencias básicas en las diferentes asignaturas del título (CB6 a CB10): tener y comprender conocimientos para el desarrollo de ideas, aplicar esos conocimientos y ser capaz de resolver problemas, integrar conocimientos y poder formular juicios de valor, saber comunicar sus conclusiones y adquirir habilidades de aprendizaje para seguir estudiando. Las variaciones en lo que se refiere a la adquisición de competencias depende de la materia a tratar por cada asignatura en el marco del módulo en que queda integrada, de modo que el Módulo sobre

FUNDAMENTOS DEL CONFLICTO Y LA MEDIACIÓN se dirige a lograr que los alumnos adquieran las competencias generales (CG1 y CG2) consistentes en tener capacidad de realizar un diagnóstico interdisciplinar del conflicto y para identificar variables que puedan afectarle) y las competencias transversales (CT1 Y CT2) que les dotan de capacidad para comunicarse e interrelacionarse, y para trabajar en equipo y coordinar ese tipo de trabajo. Por asignaturas del módulo mencionado, en “El conflicto desde la perspectiva organizativa” las competencias específicas que persigue (CE1 a CE3) consisten en dotar a los estudiantes de capacidad para identificar y diagnosticar conflictos, para valorar la tolerancia de los partícipes en el proceso de mediación y para poner vías de resolución extrajudicial de conflictos); “El conflicto desde la perspectiva psicológica y social” persigue lograr las competencias específicas CE4 y CE5 (capacidad para analizar conflictos desde el punto de vista psicológico y social y valorar las variables psicológicas), y la asignatura “Estrategias y técnicas de mediación” las competencia específica CE6 (capacidad para elegir y aplicar técnicas de mediación). Las asignaturas del módulo de MEDIACIÓN FAMILIAR dotar al alumno de capacidad para poder ejercer como mediador familiar (G3), poder interpretar y aplicar las normas jurídicas que regulan ese tipo de conflictos y las que regulan el proceso de mediación familiar (C9 y C10), así como respetar el compromiso deontológico y el principio de igualdad de trato y oportunidades sin discriminación entre hombres y mujeres, o por discapacidad (CT3 y CT4). Las asignaturas de Módulo de MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL persiguen que el alumno sea capaz de ejercer como mediador en esos ámbitos (CG4), que sea capaz de identificar y diagnosticar conflictos, analizarlos desde las perspectivas social y psicológica, interpretar las normas de esta parte del ordenamiento jurídico y aplicarlas a la resolución de conflictos y ser capaz de redactar un acuerdo de mediación civil y mercantil (CE1, CE4, CE11, CE14). En el módulo dedicado a la MEDIACIÓN LABORAL, las competencias que en concreto adquiere el alumno consisten en poder ejercer como mediador en conflictos laborales (CG5), capacidad para identificar conflictos de tipo laboral y las formas de exteriorizarse, valorar los distintos tipos de solución negociada de prevención de conflictos, capacidad argumentativa para valorar los sistemas de solución extrajudicial y capacidad para interpretar las normas y jurisprudencia en materia sociolaboral (CE15 a CE19), capacidad para establecer relaciones interpersonales, trabajar en equipo y liderarlo, y valorar el principio de igualdad de trato antes mencionado (CT 1, CT2 y CT4). En el módulo de APLICACIÓN E INVESTIGACIÓN, la asignatura “Metodología y técnicas de investigación” logra la adquisición de competencias, ya señaladas, CB8, CB9, CB10, CG1 y CG2, y la competencia para adquirir la capacidad necesaria para producir o utilizar materiales empíricos y analizar y presentar los resultados.

Mención aparte merecen las asignaturas PRÁCTICAS EXTERNAS y TRABAJO FIN DE MÁSTER. La primera utiliza actividades formativas online en el sentido señalado y tutorías a distancia y presenciales, siendo las metodologías utilizadas actividades prácticas online y también tutorías, todo dirigido a que el alumno adquiriera las competencias mencionadas CB7, CB8, CG1 a CG5, CE1 a CE 6 y CT1 a CT5. Por su parte, el TRABAJO DE FIN DE MÁSTER sigue las actividades formativas consistentes en tutorías a distancia y presenciales y horas de trabajo del alumno no presenciales, y metodologías de seguimiento del TFM por parte del tutor académico así como tutorías individuales presenciales y electrónicas, logrando que el alumno sea capaz de adquirir las competencias previamente destacadas CB9, CB10, CG1, CG2, CE1 a CE6, CE20, CT4 y CT5.

## **2.- Análisis de la metodología y los sistemas de evaluación.**

El sistema de evaluación es señalado en cada curso académico en las fichas de las asignaturas, estando disponible en la web del máster. De acuerdo con la memoria del título, se utilizan varias fórmulas: la asistencia, participación activa e interés del alumno es las actividades presenciales programadas; la resolución y defensa de trabajos individuales y/o en grupo aplicando los contenidos materiales impartidos; la realización de actividades a distancia de carácter obligatorio; exámenes escritos presenciales o virtuales. Para la evaluación del TFM, el sistema es su valoración por la correspondiente comisión evaluadora; y para las prácticas externas, su valoración por los tutores académico y profesional del alumno.

Las diferentes asignaturas conjugan esos sistemas, en ocasiones priorizando alguno de ellos según las actividades formativas llevadas a cabo y las metodologías empleadas (explicadas con detalle en el apartado anterior). De este modo, las asignaturas comprendidas en el módulo de Fundamentos del conflicto y la mediación utilizan en la evaluación las pruebas escritas (online o presenciales), la realización y defensa de trabajos escritos, la participación activa y, en menor medida, el comentario de textos. En el módulo de Mediación familiar se ha generalizado la prueba escrita (tipo test) virtual o presencial, aunque alguna asignatura también utiliza otros mecanismos como la resolución y defensa de trabajos de manera individual y/o en grupo y la asistencia y participación en las clases presenciales. El módulo de mediación civil y mercantil utiliza sistemas de evaluación basados en pruebas escritas, resolución de casos prácticos y asistencia participativa. Por su parte, el módulo de mediación laboral da preferencia a la participación activa en las actividades presenciales y a la resolución de supuestos prácticos. Por último, el módulo de aplicación e investigación destaca la realización de un trabajo individual y otras actividades virtuales.

Conforme a los resultados obtenidos que contabilizan las tasas de rendimiento y éxito de las diferentes asignaturas (detallado en el cuadro incorporado en el siguiente apartado), puede concluirse que los sistemas de evaluación descritos y las metodologías empleadas sirven al fin de obtener las capacidades propuestas en esta titulación.

### 3.- Valoración de los resultados del título y por asignatura.

A partir de los datos detallados en el apartado anterior, las calificaciones globales obtenidas en el título por asignatura (*Información en colabora: 9- RESULTADOS DEL TÍTULO> 9.1. Indicadores de rendimiento. Documento: Calificaciones - Rendimiento por Asignatura 2010-11 al 2014-15*) muestran una tasa de éxito elevada en los cursos 2013/14 y 2014/15 en todas las asignaturas: en general 95,8% en el primero de los cursos señalados y 100% en el segundo; y una tasa de éxito del 100% en los dos cursos. La excepción es el TFM cuya tasa de rendimiento en el curso 2013/14 fue 66,7 y en el siguiente 42,1 (coincidiendo con los alumnos que se presentaron y aprobaron en primera convocatoria); y la tasa de éxito: 94,1 y 100% respectivamente para cada curso. Estas cifras avalan las actividades formativas y metodologías empleadas, así como el sistema de evaluación aplicado en las distintas asignaturas.

ASIGNATURAS	T.RENDIMIENTO		TASA ÉXITO		T.EVALUACION	
	13/14	14/15	13/14	14/15	13/14	14/15
TRABAJO FIN DE MASTER	66,7%	42,1%	94,1%	100%	70,8%	42,1%
PRÁCTICAS EXTERNAS	94,1%	100%	100,0%	100%	94,1%	100%
EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL	95,8%	100%	100,0%	100%	95,8%	100%
EL CONFLICTO EN LA EMPRESA	95,8%	100%	100,0%	100%	95,8%	100%
EL CONFLICTO LABORAL	95,8%	100%	100,0%	100%	95,8%	100%
ASPECTOS PSICOLÓGICOS Y SOCIALES DEL CONFLICTO INTERPERSONAL	95,8%	100%	100,0%	100%	95,8%	100%
ASPECTOS JURÍDICOS Y ECONÓMICOS DE LOS CONFLICTOS FAMILIARES	95,8%	100%	100,0%	100	95,8%	100%
LA MEDIACIÓN COMO SISTEMA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES	95,8%	100%	100,0%	00%	95,8%	100%
MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO MERCANTIL	95,8%	100%	100,0%	100%	95,8%	100%
SISTEMAS EXTRAJUDICIALES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES	95,8%	100%	100,0%	100%	95,8%	100%
EL CONFLICTO DESDE LA PERSPECTIVA ORGANIZATIVA	100,0%	100%	100,0%	100%	100,0%	100%
EL CONFLICTO DESDE LA PERSPECTIVA PSICOLÓGICA Y SOCIAL	100,0%	100%	100,0%	100%	100,0%	100%
ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE MEDIACIÓN	100,0%	100%	100,0%	100%	100,0%	100%
MEDIACIÓN Y DERECHO CIVIL	100,0%	100%	100,0%	100%	100,0%	100%
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	100,0%	100%	100,0%	100%	100,0%	100%

### 4.- Valoración sobre los TFG / TFM.

Aunque en el Trabajo de Fin de Máster la tasa de rendimiento es más baja que en las restantes asignaturas del título, se trata de estudiantes que han aprobado en primera convocatoria, por lo que la tasa de éxito es completa. El mayor obstáculo para la graduación de los alumnos es la presentación del TFM en el mismo curso que inician estos estudios de máster. La exigencia del visto bueno del tutor del trabajo para su depósito y posterior defensa provoca que no todos los alumnos decidan la presentación del TFM en el curso académico que cursan el máster, pero también garantiza una tasa de aprobados extremadamente alta y por ende una rigurosa calidad de todos los trabajos presentados que permite deducir que el alumno, en su caso, ha adquirido las competencias propias de la titulación y las específicas de esta asignatura.

### 5.- Valoración de las prácticas externas curriculares.

La tasa de rendimiento y de éxito de las prácticas curriculares en los cursos 2013/14 y 2014/15 ha sido del 100%, las calificaciones también han sido altas (76,5% obtuvieron "sobresaliente" en el curso 2013/14, mientras que en el siguiente hubo un 91,7%) lo que sin duda pone de manifiesto que se ha logrado capacitar a los alumnos con las competencias previstas a nivel general y específico para esta asignatura.

#### Puntos Fuertes y/o logros:

El Autoinforme de seguimiento del título del curso 2014/15 no destaca ninguno.

#### Puntos débiles y decisiones de mejora adoptadas.

Autoinforme del curso:

Puntos débiles

Propuestas de mejora más relevantes:

Impacto provocado en el título (relación

*causa-efecto):*

2014/15	Ninguno detectado		
---------	-------------------	--	--

<b>Criterio 6</b>			
ID	EVIDENCIAS	Localización del enlace web o URL	Información adicional
33	Página web del título.	<a href="http://bit.ly/2g8OnDg">http://bit.ly/2g8OnDg</a>	-
34	Guías docentes.	<a href="http://bit.ly/2gdCmfQ">http://bit.ly/2gdCmfQ</a>	-
35	Información sobre las actividades formativas por asignatura.	<a href="http://bit.ly/2gBiY1z">http://bit.ly/2gBiY1z</a>	-
36	Información sobre los sistemas de evaluación por asignatura. Valorar, la tipología, la pertinencia, innovación....	<a href="http://bit.ly/2gBiY1z">http://bit.ly/2gBiY1z</a>	-
37	Información sobre calificaciones globales del título y por asignaturas.	<a href="http://bit.ly/2fPkhbc">http://bit.ly/2fPkhbc</a>	-
38	Información sobre los resultados sobre el procedimiento de evaluación y mejora de calidad de la enseñanza, se debe incluir los indicadores con la evolución temporal de los mismos.	<a href="http://bit.ly/2gzhZhu">http://bit.ly/2gzhZhu</a>	-
39	Trabajos fin de grado/máster. Se debe aportar una muestra de TFG/TFM representativa de todas las posibles calificaciones.	<a href="http://bit.ly/2fPkhbc">http://bit.ly/2fPkhbc</a>	-
40	En su caso, relación entre el número de plazas ofertadas de prácticas y el número de estudiantes que solicitan prácticas externas. Disponibilidad de convenios. En su caso aportar información sobre seguros complementarios.	<a href="http://bit.ly/2dbpQgc">http://bit.ly/2dbpQgc</a> <a href="http://bit.ly/2fPmKIU">http://bit.ly/2fPmKIU</a>	-
41	Satisfacción del alumnado con el programa formativo.	<a href="http://bit.ly/2gzhZhu">http://bit.ly/2gzhZhu</a>	-
42	Plan de mejora del título.	<a href="http://bit.ly/2guJ7hs">http://bit.ly/2guJ7hs</a>	

## VII. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO DEL PROGRAMA FORMATIVO.

**Criterio 7:** Los indicadores de satisfacción y de rendimiento, así como la información sobre la inserción laboral aportan información útil para la toma de decisiones y mejoras del programa formativo.

### **Análisis y Valoración:**

#### **1.- Indicadores de satisfacción.**

Durante el curso 2015/16 se ha recuperado levemente el nivel de satisfacción de los alumnos en las encuestas practicadas, que había caído de manera intensa en el curso 2014/15 con respecto al curso anterior, aunque no se ha llegado al nivel que se había alcanzado en 2013/14. Parecido ha ocurrido con la satisfacción del profesorado, que había caído levemente el curso 2014/15 con respecto al curso anterior, pero en 2015/16 ha logrado superar en más de tres décimas los niveles del curso 2013/14. Comparando con los valores alcanzados en el Centro y en la Universidad, se aprecia en los tres cursos una evolución similar de la satisfacción de los alumnos, con el dato significativo de descender en 2014/15 y volver a recuperarse en el curso posterior, si bien en ambos casos con valores superiores a los registrados en el Máster. Por su parte, el grado de satisfacción global del profesorado en el Máster es en los tres cursos inferior a los alcanzados en el Centro, pero superior a los registrados en la Universidad en cada curso.

Como se ha destacado, el nivel de satisfacción de los alumnos en el curso 2015/16 ha experimentado una leve mejoría, si bien la tasa todavía está en un nivel bajo pero aceptable. Debe matizarse que en la encuesta correspondiente para valorar esta cuestión participaron menos del cincuenta por cien de los alumnos (9), lo que permitiría extraer dudosas generalizaciones al respecto. Probablemente la mejor valoración es debida a un cambio en la organización del calendario puesto que los demás aspectos, salvo la coordinación del Máster que cambió en el primer trimestre, prácticamente se han mantenido estables (infraestructuras, docencia, comunicación directa y personal con los alumnos, metodologías y sistemas de evaluación, etc). En el curso 2014/15 se había decidido en Comisión de Máster la alternancia de los tres últimos módulos como medida para abordar algunos problemas de saturación que se habían detectado entre los alumnos en el curso anterior. Sin embargo la medida no tuvo el resultado esperado. Con la vuelta en el curso 2015/16 al sistema inicial de impartición secuencial de las asignaturas por módulos, parece que se ha logrado centrar más a los alumnos en las explicaciones, actividades y tareas de cada módulo, contribuyendo a ello en especial la consolidación de los talleres impartidos por profesionales externos.

Respecto de las prácticas curriculares, el nivel de satisfacción de los estudiantes ha descendido en el curso 2015/16 con respecto a los cursos anteriores. Este dato contrasta con las calificaciones obtenidas en esta asignatura, altas en su inmensa mayoría. Lo que puede explicar la baja valoración es la realización efectiva de la práctica que puede contrastar entre la expectativa de estar presente en la mediación de conflictos de variada tipología y la realidad que muestra que no es siempre posible estar presente en ese tipo de mediaciones, bien por oposición de las partes en conflicto o por ser en general escasas y no coincidir plenamente con el período de desarrollo de las prácticas.

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO			COMPARATIVAS CENTRO/UCA					
				CENTRO			UNIVERSIDAD		
	13-14	14-15	15-16	13-14	14-15	15-16	13-14	14-15	15-16
ISGC-P08-02: Grado de satisfacción global del alumnado con el título.	3,5	2,33	2,63	3,83	2,78	2,88	3,67	3	3,25
ISGC-P08-03: Grado de satisfacción global del PDI con el título.	3,5	3,44	3,88	4,25	4,11	4,13	3,5	3,3	3,63
ISGC-P07-09: Grado de Satisfacción de los egresados con los estudios realizados. *Curso de egreso P07.	3,45	-	-	3,45	-	-	3,5	-	-
Satisfacción del alumnado con el desarrollo de las prácticas curriculares del título.	3	2,20	2,11	3	2,20	2,11	2,71	2,84	2,96
Satisfacción del alumnado con el desarrollo de los programas de movilidad del alumnado que se ofertan en la titulación.	3,5	1,25	3,5	3,5	1,25	3,5	2,29	2,16	2,41

## 2.- Valoración de la planificación y desarrollo de las enseñanzas.

La satisfacción de los estudiantes con la planificación de la enseñanza y aprendizaje en el curso 2014/15 fue razonablemente alta aunque con un descenso leve (3,80) con respecto al curso anterior (4,1), situándose también por debajo de la tasa de la Universidad (4). En cambio, la tasa de satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de la docencia fue igual en el título y en la Universidad (3,83), siendo en ambos casos inferior a la del curso precedente 2013/14 (4,3).

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO				COMPARATIVAS CENTRO/UCA							
					CENTRO				UNIVERSIDAD			
	12-13	13-14	14-15	15-16	12-13	13-14	14-15	15-16	12-13	13-14	14-15	15-16
ISGC-P04-02: Satisfacción de los alumnos con la planificación de la enseñanza y	3.09	4.1	3.80	3,9	3.9	4.1	3.80	3,8	4	4	4	4,10

aprendizaje												
ISGC-P04-03: Satisfacción de los alumnos con el desarrollo de la docencia	4.2	4.3	3.83	4,1	4.2	4.3	3.83	4,1	4.2	4.3	3.83	4,30
ISGC-P04-04: Satisfacción global del profesorado con la organización y el desarrollo de la enseñanza.	3.50	3.29	3.39	3,77	3.50	3.29	3.39	3,77	3.27	3.33	3.38	3,52

En general, en el curso 2015/16 se advierte una recuperación al alza en los valores de satisfacción de los alumnos con la planificación y desarrollo de las enseñanzas. En un análisis más pormenorizado realizado mediante la valoración de los ítems del 2 al 7 de los resultados recogidos en el documento RSGC-P04-01 del SGC, se aprecia que la tendencia a la baja en el grado de satisfacción global de los alumnos con el desarrollo de la docencia que se había apreciado en el curso 2014/15 con respecto al curso anterior, experimenta una recuperación significativa en el curso 2015/16 en aspectos como la impartición de clases en el horario fijado (4,3 frente a 3,90), la asistencia regular a clase (4,1 frente a 3,90), el cumplimiento adecuado de las tutorías (4,1 frente a 3,80), la planificación de la asignatura (3,9 frente a 3,80), la coordinación de actividades teóricas y prácticas (4,1 frente a 3,80) y el ajuste de los sistemas de evaluación especificados en el programa docente (4 frente a 3,80). La satisfacción global de los estudiantes igualmente se aprecia en el Centro (3,83 frente a 4,3), pero no en la Universidad, que se mantiene estable (4,2) en los dos cursos.

La satisfacción global del profesorado con la organización y desarrollo de la enseñanza experimenta un incremento significativo en el curso 2015/16 (3,77) respecto del curso 2014/15 (3,39) situándose por encima de los valores registrados para la Universidad (3,52), lo que merece una lectura sin duda positiva.

Resultados RSGC-P04-01 por ítem del TÍTULO	12-13	13-14	14-15	15-16
5. Se ajusta a la planificación de la asignatura	3.9	4.3	3.80	4,3
6. Se han coordinado las actividades teóricas y prácticas previstas	4.1	4.1	3.80	4,4
7. Se ajusta a los sistemas de evaluación especificados en la guía docente/programa de la asignatura	4	4.2	3.80	4,1
8. La bibliografía y otras fuentes de información recomendadas en el programa son útiles para el aprendizaje de la asignatura	4.1	4.1	3.80	3,9

### 3.- Valoración en función del perfil de acceso y matriculación.

PRINCIPALES INDICADORES :	TÍTULO				COMPARATIVAS CENTRO/UCA							
					CENTRO				UNIVERSIDAD			
	12-13	13-14	14-15	15-16	12-13	13-14	14-15	15-16	12-13	13-14	14-15	15-16
ISGC-P02-01: Tasa de adecuación de la titulación.	-	-	-	75,00 %	-	-	-	75,00 %	-	-	-	86,58%
ISGC-P02-02: Tasa de ocupación del título.	50,00 %	80,00 %	86,70 %	80,00 %	50,00 %	80,00 %	86,70 %	80,00 %	65,84 %	61,74 %	62,80 %	72,58%
ISGC-P02-03: Tasa de preferencia del Título.	-	-	-	96,67 %	-	-	-	96,67 %	-	-	-	115,69 %
ISGC-P02-04: Tasa de renovación del título o tasa de nuevo ingreso.	100%	100%	100%	82,14 %	100%	100%	100%	82,14 %	97,60 %	94,83 %	95,90 %	85,57%
ISGC-P02 : Oferta de plazas	30	30	30	30	30	30	30	30	1332	1427	1692	1612
ISGC-P02 : Matriculados de nuevo ingreso	15	24	26	25	15	24	26	25	877	881	1062	1170

Durante el Curso 2014/2015 se ha mantenido la oferta de 30 plazas prevista en la Memoria del Título y el número de alumnos inicialmente matriculados se ha incrementado de 24 a 26, lo que ha motivado un incremento de la tasa de ocupación. La tasa de renovación ha sido del 100%, dado que todos los alumnos matriculados eran de nuevo ingreso.

Estos datos “oficiales” no toman en consideración las anulaciones de matrícula que se han producido en un momento posterior, por motivos diversos, en principio ajenos a la organización del Máster (denegaciones de becas del Ministerio, denegación de financiación propia para una persona extranjera que pretendía desplazarse a España, decisiones personales...) Puesto que la casi totalidad de estas anulaciones se han producido en un momento inicial, el número “real” de estudiantes del Máster ha sido de 19; este dato, extraído de la información propia del Máster, coincide con el que aparece en el sistema de información de la UCA. El descenso ha sido significativo, pero parece coyuntural a la vista de los datos del curso 2015/2016, que parecen más equilibrados y a la circunstancia de que los motivos para el abandono eran externos a la organización del Máster. En todo caso, podría plantearse la necesidad de un mejor asesoramiento para los alumnos con necesidades económicas, lo que debería incluirse en el plan de tutorización que se menciona en otras partes de este informe. De los 19 alumnos, 12 fueron mujeres y 7 hombres. Este dato nos muestra un perfil bastante feminizado, lo que, por otra parte es habitual en las titulaciones de Ciencias Sociales y Jurídicas, pero en este caso la desproporción de género no resulta preocupante.

Por otra parte, un 25% del alumnado durante el curso 2014/2015 (5 alumnas, todas ellas mujeres) provenía del extranjero y, en concreto, de países latinoamericanos (1 de Cuba, 1 de Argentina, 1 de Venezuela y 2 de Ecuador). La diversidad de origen en el alumnado debe valorarse muy positivamente, puesto que supone un enriquecimiento de las perspectivas de análisis y abre posibilidades para la comparación de sistemas de mediación en diversos países. En parte, esta composición se debe a la colaboración con la Fundación Carolina que cada año concede dos becas para alumnos/as extranjeros procedentes de países latinoamericanos. A la convocatoria de becas de Fundación Carolina para el curso 2014/2015 del Máster de Mediación se presentaron más de 1000 solicitudes y el Máster participó en el proceso de selección. En este proceso se tuvieron en cuenta, además del expediente académico, otros factores como la prioridad en la elección del Máster y la experiencia o formación previas en materia de mediación, buscando un perfil muy vocacional. Al igual que en el curso 2013/2014, las personas seleccionadas demostraron tener un elevado nivel académico y un marcado perfil vocacional relacionado con la mediación. En el presente curso 2014/2015 el número de alumnos latinoamericanos se ha ampliado más allá de los becarios seleccionados y esto puede deberse en parte a la visibilidad del Máster en el ámbito latinoamericano gracias a este prestigioso programa de becas. Así, por ejemplo, una alumna procedente de Chile que había sido designada como reservista en el proceso de selección se matriculó inicialmente en el Máster (aunque finalmente tuvo que anular la matrícula por perder la financiación con la que contaba).

De los 19 alumnos que efectivamente hicieron el Máster, la inmensa mayoría proviene de las titulaciones consideradas de prioridad máxima en la memoria (6 de Trabajo Social, 6 de Derecho, 2 de Psicología, 2 de Relaciones Laborales y Ciencias del Trabajo, 1 de Psicopedagogía). Un alumno procedente de Derecho y una alumna procedente de Ciencias del Trabajo tenían también una titulación adicional en Sociología. Una alumna provenía de “Criminología” que en su día en la memoria no se consideró de prioridad máxima –por no estar incluida la mediación penal entre los módulos concretos del Máster-, pero que es de prioridad media, por estar incluida dentro de las Ciencias Sociales y Jurídicas. Durante estos dos cursos de implantación del Máster se ha observado que la mediación penal está muy desarrollada en la provincia y que la mediación policial está empezando a plantearse en experiencias concretas; esto se ha reflejado en la asignación de prácticas y de trabajos de Fin de Máster. Por ese motivo, la presencia de una alumna procedente de Criminología (prioridad media) no ha planteado especiales problemas. El supuesto más llamativo es el de un alumno procedente de Educación Física, titulación que tampoco está en prioridad alta (aunque sí Educación Social y Psicopedagogía). Sin embargo, hay que hacer constar que este alumno había realizado con anterioridad un Máster (título propio) en Mediación Familiar y Escolar. En la actualidad ha terminado el Máster con éxito, realizando un Trabajo de Fin de Máster sobre la mediación en el ámbito deportivo. Con todo, la diversidad de titulaciones de procedencia de los alumnos debe considerarse también muy positiva, dado que la interdisciplinariedad es consustancial a la profesión de mediador. Por supuesto, a pesar de ser un dato positivo, esta circunstancia puede plantear retos y dificultades a la docencia del Máster, pero estas dificultades no justifican una modificación del perfil de ingreso, dado que, en la práctica, las personas que ejercen esta profesión derivan de titulaciones muy diversas.

En términos cualitativos, del trato directo con los alumnos se puede apreciar que sigue manteniéndose un perfil marcadamente vocacional, especialmente en los alumnos de opción profesional (16 de 19). Los alumnos de opción investigadora no tenían la finalidad de dedicarse profesionalmente a la mediación, pero sí de analizar teóricamente aspectos de la gestión del conflicto de cara a la realización de una Tesis Doctoral en el área de Ciencias Sociales y Jurídicas.

En el apartado siguiente se realiza una comparativa de nuestro título con otros similares impartidos en otras Universidades españolas, en lo que a tasas de acceso o matriculación se refiere.

#### **4.- Indicadores de los resultados del aprendizaje.**

En la página Web de la Universidad de Cádiz <https://sistemadeinformacion.uca.es> se tiene acceso a los indicadores de rendimiento como la tasa de éxito, tasa de eficiencia y tasa de rendimiento, entre otros. Esta información permite valorar los resultados obtenidos y detectar posibles problemas que permitan intervenir con acciones de mejora.

El análisis de los valores y su evolución se realizan de manera sistemática y regular mediante los informes de seguimiento de la titulación, y son tomados como indicadores informativos que determinan diagnósticos y acciones para la mejora. Con el fin de analizar los valores académicos y su adecuación a las características de la titulación nos centraremos principalmente en la evolución de estos indicadores, desde la implantación del título.

PRINCIPALES INDICADORES:	Previsto en la memoria	TÍTULO				COMPARATIVAS CENTRO/UCA							
						CENTRO				UNIVERSIDAD			
		12-13	13-14	14-15	15-16	12-13	13-14	14-15	15-16	12-13	13-14	14-15	15-16
ISGC-P04-05: Tasa de rendimiento	90%	87,60	94,30	94,02	93,97	87,60	94,30	94,02	93,97	83,80	96,30	90,81	84,82
ISGC-P04-06: Tasa de éxito.	98,1	97,80	100	100	100	97,80	100	100	100	91,40	99,80	99,53	97,94
ISGC-P04-07: Tasa de evaluación.	-	88,70	94,30	94,02	93,97	88,70	94,30	94,02	93,97	84,30	96,50	91,24	86,60
ISGC-P04-09: Tasa de graduación	92%	60	70,83	42,11*	76,19	60	70,83	42,11*	76,19	60,60	84,20	63,38	41,99
ISGC-P04-10: Tasa de eficiencia.	98%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99,60	99,52	99,21
ISGC-P04-08: Tasa de abandono.	7,5%	40	29,17	52,63*	23,81	40	29,17	52,63*	23,81	32,40	9,36	31,46	53,81

\* El asterisco implica que la tasa referida es, por su propia naturaleza, dinámica. Es decir, se ve sometida continuamente a alteraciones en función de los resultados de cada convocatoria. Estas tasas, en particular, no han podido tomar en consideración los resultados de la convocatoria extraordinaria de febrero.

Las tasas de rendimiento y eficiencia han sido muy elevadas en el Máster, superando en todos los cursos la media de la UCA; de igual manera las tasas de éxito y evaluación, que se han situado en los tres últimos cursos en el Máster en su cota más elevada (100), superando incluso la tendencia marcada en la propia memoria del título. La tasa de abandono que se había situado por encima de la media de la Universidad durante el curso 2014/15 ha descendido significativamente en el curso 2015/16 hasta situarse en 23,81, y la tasa de graduación (con las observaciones formuladas) en el curso 2015/16 también ha registrado un ascenso significativo (76,19), rebasando incluso la media de la UCA (41,99). El contraste entre este último dato y las tasas de rendimiento y éxito encuentra explicación al analizar las diferentes asignaturas.

En efecto, la tasa de rendimiento ha sido del 100% en todas las asignaturas impartidas en el Máster, salvo el Trabajo de Fin de Máster (TFM). Los alumnos, en su mayoría, superaron en la convocatoria de junio (de 2015 y de 2016) todas las asignaturas, y los pocos que no lo hicieron, en septiembre completaron el curso. En cambio, la tasa de rendimiento en el TFM debe valorarse por convocatorias (junio, septiembre, diciembre y febrero), apreciándose que los presentados en cada una lograron superar esta asignatura. Con todo, la presentación del TFM en una convocatoria correspondiente al curso académico siguiente, explica el porcentaje comentado relativo a la tasa de graduación. En conclusión, el mayor obstáculo para la graduación de los alumnos es la presentación del TFM en el mismo curso académico en el que inician sus estudios, ya sea por la exigencia del “visto bueno” del tutor para la presentación y depósito de los trabajos, requisito que garantiza la elevada tasa de aprobados al avalar el tutor la calidad de los mismos, o sea por motivaciones personales, familiares, y profesionales en un Máster de tipo semipresencial, en el que muchos alumnos deben compaginarlo con otras obligaciones y ocupaciones, encontrando en este sentido dificultades para dedicar tiempo y la concentración precisa a la elaboración del TFM.

Se han comparado los resultados obtenidos en el Máster en Mediación de la UCA con los de otros Másteres similares de otras Universidades durante el curso académico 2014/15 a partir de los datos facilitados en el “Colabora carpeta 9. Resultados del título/ 9.5. Comparativas de indicadores con otras universidades”. Se han descartado másteres especializados sólo en algunas de las ramas de la mediación (por ejemplo, mediación familiar) y se han seleccionado los que pudieran tener un contenido más completo que es posible parangonar o comparar con el Máster en Mediación de la UCA. Pese al esfuerzo realizado, se constata que no en todos los casos hay resultados verificados. Hemos tomado como muestra, en concreto, los siguientes títulos: Máster Universitario en Mediación en Conflictos por la Universidad de Barcelona, Máster Universitario en Mediación de la Universidad de Málaga, Máster Universitario en Mediación de la Universidad de Murcia, Máster Universitario en Mediación, Arbitraje y Gestión de Conflictos en Derecho Privado por la Universitat de València (Estudi General) y Máster Universitario en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos por la Universidad de Valladolid.

En primer lugar, la cifra de matriculados y de egresados fue prácticamente igual en la Universidad de Murcia (36/34) y un tercio superior a los valores del título de la UCA. En otros Másteres, como en el de la UCA, hubo aproximadamente un 75% de egresados respecto de los matriculados (19-15 UCA; 19-13 U. Barcelona; 18-15 U. Valencia). Los datos más desproporcionados fueron los de la U. de Málaga, con 71 matriculados y 25 egresados. De la U. Valladolid sólo hay datos de 7 matriculados. En segundo lugar, de las tasas de abandono sólo se tienen datos de los Másteres de la U. Málaga

(8,1%) y de la de Murcia (5,9%). Lo mismo ocurre con las tasas de rendimiento, cuyo registro fue en la U. de Málaga 89,6% y en la U. de Murcia 97,8%. Por último, de las tasas de eficiencia y éxito tampoco hay más datos que los de las Universidades de Málaga y Murcia: 93,2 y 97,6 % de eficiencia respectivamente, y 93,8% % y 100% de éxito respectivamente. Aunque es difícil extraer conclusiones con estos datos tan sesgados, podría afirmarse que la cifra de matriculados y egresados en el Máster en Mediación de la UCA no es de las más elevadas. Lo que sí es significativamente positivo es la tasa de eficiencia y éxito registrados en nuestro título en comparación con otros, así como las tasas de rendimiento. Como aspecto negativo, la tasa de abandono en el título de la UCA es perceptiblemente mayor que en otras universidades.

### 5.- Inserción laboral.

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO				COMPARATIVAS CENTRO/UCA							
					CENTRO				UNIVERSIDAD			
	12-13	13-14	14-15	15-16	12-13	13-14	14-15	15-16	12-13	13-14	14-15	15-16
ISGC-P07-01: Índice de inserción profesional. Primer Empleo.	-	100	-	-	82,09	73,61	-	-	81,25	65,19	-	-
ISGC-P07-03: Índice de inserción profesional (año realización encuestas) en cualquier sector profesional. (Tasa de ocupación).	-	75	-	-	64,18	42,22	-	-	61,25	49,26	-	-
ISGC-P07-04: Tasa efectiva de inserción profesional (año realización encuestas) en un sector profesional relacionado con los estudios realizados. (Tasa de adecuación).	-	100	-	-	62,15	70,59	-	-	65,31	66,17	-	-
ISGC-P07-05: Tasa de inserción temporal (año realización encuestas) en cualquier sector profesional con un contrato temporal	-	33,33	-	-	60,47	50	-	-	63,27	57,89	-	-
ISGC-P07-06: Tasa de autoempleo (año realización encuestas).	-	33,33	-	-	0	8,82	-	-	0	8,27	-	-
ISGC-P07-08: Tasa de inserción con movilidad geográfica (año realización encuestas).	-	33,33	-	-	20,93	25,53	-	-	20,41	24,81	-	-

La tasa de inserción laboral de los egresados del título de Máster en Mediación de la promoción 2013-14 facilitada por el observatorio Argos del Servicio Andaluz de Empleo al año de haber obtenido el título (30 de septiembre de 2015), es 66,67%: 10 egresados: 5 hombres y 5 mujeres; 6 trabajando: 4 hombres y 2 mujeres; 1 mujer demandando empleo; 2 mujeres sin trabajar ni demandando empleo; 1 hombre en situación "desconocido" ("Estudio ARGOS UCA 2015-Promoción 2013-14, Máster Universitario en Mediación").

### 6.- Análisis de la sostenibilidad del título.

Los diversos datos referidos al Máster en Mediación de la UCA permiten afirmar la sostenibilidad del título durante los siguientes cursos académicos. En concreto y para justificar esta afirmación, se valoran exhaustivamente tres dimensiones clave: el profesorado, las infraestructuras y los resultados de aprendizaje (ya tratados con detalle en los criterios 4, 5 y 6 respectivamente, por lo que aquí se abordan de forma más resumida).

EN PRIMER LUGAR, EL PROFESORADO. Los profesores que participan en el Máster presentan el perfil idóneo para las materias que se imparten en el título, de acuerdo con su experiencia docente e investigadora en el área o áreas de conocimiento necesarias. Son todos profesores doctores de la Universidad de Cádiz de diferentes áreas de conocimiento, que se integran en los siguientes departamentos: Psicología, Economía General (área de "sociología"), Derecho Privado (área de "Derecho civil"), Derecho Internacional Público, Penal y Procesal, Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social (áreas de "Derecho del Trabajo y Seguridad Social" y de "Trabajo social", Derecho Público (área de "Derecho administrativo" y de "Filosofía del Derecho"), Organización de Empresas, Derecho Mercantil y Estadística e Investigación operativa. En tan solo tres cursos de vida del Máster desde su implantación en 2013/14, la composición de la plantilla ha ido conformándose para satisfacer adecuadamente las necesidades docentes del Máster, mejorando sucesivamente aspectos de coordinación, con una más favorable y lógica impartición de materias. El incremento de creditaje en ciertos docentes como consecuencia de la reducción total de los mismos, implica la consolidación en actividades de preparación y estudio de contenidos y su impartición, a la vez que parece que se va asentando un profesorado cada vez más implicado, experimentado y especializado en la Mediación.

Al hablar del profesorado, debe hacerse referencia necesariamente a los docentes que tutelan los Trabajos de Fin de Máster y a los que supervisan las prácticas externas. La asignación de profesorado para tutelar TFM corresponde a la Comisión de los Trabajos de Fin de Master de entre los profesores pertenecientes a los departamentos con docencia en el plan de estudios del título, atendiendo, en la medida de lo posible, a las preferencias expresadas por el profesor que solicite el ejercicio de la tutela y en su caso a las del alumno que así lo solicite con refrendo del profesor.

EN SEGUNDO LUGAR, LAS INFRAESTRUCTURAS. El Máster se imparte en la **Facultad de Ciencias del Trabajo**, ubicada en un edificio que fue reformado integralmente en el año 2000, contando en la actualidad con instalaciones modernas y todos los recursos materiales y servicios necesarios para el correcto desarrollo de las actividades formativas que requiere el Máster. En todo el centro hay **conexión WIFI** y las aulas disponen de **medios audiovisuales** conectados a red. El mantenimiento de estos medios audiovisuales e informáticos se lleva a cabo por el área de informática de la Universidad de Cádiz, vía CAU (centro de atención al usuario). La Facultad cuenta con varias aulas distribuidas entre sus cuatro plantas, tres seminarios, dos aulas informáticas y una sala de estudios con capacidad para 216 personas.

La Facultad de Ciencias del Trabajo comparte con la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales la **Biblioteca** de Ciencias Sociales y Jurídicas, ubicada físicamente en esta última, distante 25 metros. La biblioteca cuenta con un fondo documental inestimable, así como servicios y equipamientos modernos y adecuados. La Biblioteca ha conseguido la renovación del Sello de Excelencia 400+, concedido por el Club Excelencia en Gestión (CEG) y por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), consolidando muy ampliamente, y con un avance muy significativo respecto a la evaluación anterior, su camino hacia la Excelencia en la gestión. La Facultad dispone así mismo de un servicio de **préstamo de portátiles para los estudiantes**. Hay un servicio de copistería y cafetería con servicio de comedor. El centro presenta servicios adecuados para personas con discapacidad (siguiendo la normativa vigente), ya sea las condiciones de acceso al mismo, la disponibilidad de plazas para personas con discapacidad en las aulas y servicios adaptados en todas las plantas para acceder sin dificultad a cualquiera de sus estancias.

**Campus virtual.** La Universidad de Cádiz, y especialmente la Facultad de Ciencias del Trabajo, han sido pioneras en el uso de herramientas de **Campus Virtual**, herramienta fundamental para el desarrollo de la docencia universitaria que es utilizada por todas las asignaturas del Master en Mediación. El Campus Virtual de la UCA está basado en una plataforma Web llamada Moodle (Modular Object Oriented Distance Learning Environment), plataforma de software libre. A través de dicha herramienta se facilita la creación de ambientes educativos basados en la Web, lo que supone un complemento para la docencia presencial. Existen módulos de comunicación entre profesores y alumnos/as y entre los propios alumnos/as, módulos de materiales dónde el profesor puede dejar disponible material de las asignaturas y módulos de actividades a realizar por el alumnado.

**Buzón de Atención al Usuario (BAU).** Las consultas, quejas y reclamaciones, comunicaciones de incidencias docentes, sugerencias y felicitaciones de los usuarios se canalizan a través del Buzón de atención al usuario BAU (<http://bau.uca.es>), herramienta que en diciembre de 2009 fue galardonada con el Premio a las Mejores Prácticas del Banco de Experiencia de Telescopi Cátedra UNESCO de Dirección Universitaria.

**Centro de Atención al Usuario (CAU).** Para garantizar la totalidad de servicios y recursos materiales necesarios para el normal funcionamiento de los títulos, la Universidad de Cádiz dispone del Centro de Atención al Usuario (CAU), disponible en <https://cau.uca.es/cau/indiceGlobal.do>. El CAU es el instrumento electrónico disponible para realizar las solicitudes de servicios y recursos de manera estructurada y sistemática y dispone de una relación detallada de los servicios ofertados organizados en función de las áreas responsables.

**Sistema Informático de Reserva de Recursos (SIRE).** La reserva de recursos docentes se gestiona a través de la plataforma informática SIRE (<https://sire.uca.es>). En ella constan todos los espacios disponibles, con indicación de su ocupación y con la posibilidad de solicitar la reserva de espacios.

Como acción de orientación universitaria, destacan las **Jornadas de Orientación de Másteres**, con alcance a los cuatro campus, dirigidas al alumnado de último curso de grados, egresados UCA y a todas las personas con titulación universitaria interesadas en la diversa y especializada oferta de posgrado de la UCA (<http://www.uca.es/es/cargarAplicacionNoticia.do?identificador=8476>).

Además, la Facultad de Ciencias del Trabajo viene ejecutando un **programa de acogida a todos sus estudiantes**. Por lo que se refiere al Máster, tiene previstos mecanismos de apoyo y orientación a los estudiantes una vez matriculados. Inicialmente son recibidos en un **acto de presentación oficial del título a cargo del** responsable de la coordinación del máster, junto con el Decano y los coordinadores de los módulos, dándose a conocer todos los aspectos relacionados con los contenidos académicos del máster, así como otra información relevante para garantizar la buena operatividad del mismo.

**Servicio de Atención Psicológica y Psicopedagógica (SAP):** Éste tiene como objetivo atender las necesidades personales y académicas del alumnado asesorándoles en cuestiones que puedan mejorar la calidad de su estancia y el aprendizaje.

**Servicio de atención a la Discapacidad.** Su finalidad es garantizar un tratamiento equitativo y una efectiva igualdad de oportunidades para cualquier miembro de la comunidad universitaria que presente algún tipo de discapacidad, tratando de que estos principios también se hagan realidad en la sociedad en general. **Unidad de Igualdad**, cuya finalidad de la Unidad es tratar de eliminar las dificultades y barreras que impiden una participación igualitaria y el desarrollo personal, académico y profesional de todos los miembros de la comunidad universitaria y de que los principios de inclusión, pluralidad, diversidad, igualdad de oportunidades y equidad se hagan realidad tanto dentro como fuera de ella.

Orientación profesional. El máster dispone, en colaboración con la Dirección General de Empleo de la UCA de

un “Programa de Orientación Laboral” y de un conjunto de “Actividades de orientación al primer empleo”. Estos dos programas se gestionan mediante un procedimiento común para todos los Centros de la UCA, el “PC07-Proceso de orientación profesional al estudiante”.

**Personal de administración y servicio y del personal de apoyo**, en su caso. La Facultad de Ciencias del Trabajo cuenta con personal de apoyo, con dedicación exclusiva cuyas funciones son las tareas administrativas y de gestión de las infraestructuras que se derivan de la actividad académica y que son imprescindibles para el correcto desarrollo de la labor docente.

Y EN TERCER LUGAR, LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

En un análisis de las actividades formativas en todas las asignaturas dirigido a valorar su adecuación general para el desarrollo de los resultados de aprendizaje pretendidos, se observa que las clases teóricas magistrales enfocadas a la transmisión de conocimientos teóricos y el aprendizaje basado en problemas, con estimulación de la participación del estudiante, han favorecido la adquisición de los conocimientos teóricos relacionados con las competencias específicas de las asignaturas (CE), fomentando igualmente la participación de los estudiantes, el desarrollo de la capacidad de análisis (CG1) y la capacidad de razonamiento crítico (CG8), así como su capacidad de aprendizaje (CG9). Desde diferentes puntos de vista, las asignaturas abordan la solución de conflictos (familiares, civiles, mercantiles, laborales) a través de la mediación, desarrollando especialmente las competencias generales (CG), la capacidad específica para elegir y aplicar técnicas de mediación (CE6) y favoreciendo la habilidad para establecer relaciones interpersonales, comunicarse y trabajar en equipo a través de la propuesta de casos prácticos de resolución conjunta (CT1 y CT2). Es de destacar, sobre todo, la capacidad que adquiere el estudiante para realizar un diagnóstico interdisciplinar del conflicto, señalando las variables que confluyen en el mismo; en concreto, puede identificar y diagnosticar el conflicto y valorar la tolerancia al conflicto de las personas que intervienen en el proceso de mediación. En definitiva, el estudiante está capacitado para ejercer como mediador en conflictos familiares, civiles, mercantiles y laborales.

Las actividades de evaluación utilizadas en las diferentes asignaturas responden al interés de comprobar en el estudiante la adquisición de los conocimientos, competencias y habilidades propias de la mediación en sus diferentes variables y ámbitos. Las actividades evaluadoras se adaptan a los contenidos y metodología de las asignaturas de los diferentes módulos, apreciándose como denominador común la valoración de la participación activa del estudiante en las clases presenciales o en foros virtuales (valorada entre el 10% y 20% de la nota), la realización y defensa de trabajos individuales y en grupo (30% ó 20%), y la realización de pruebas teórico-prácticas presenciales y/o virtuales de formatos diferentes: tipo test, preguntas de desarrollo, cuestionario de respuestas breves, etc. (entre 60% y 40%). De esta forma el estudiante desarrolla capacidades clave en el máster como la consistente en realizar un diagnóstico interdisciplinar del conflicto (CG1) y la de elegir y aplicar las técnicas de la mediación (CE6), entre otras.

La evaluación del Trabajo de Fin de Máster sigue unos parámetros diferentes a los señalados de acuerdo con el Reglamento Marco UCA/CG07/2012, de 13 de julio de 2012, de Trabajos de fin de grado y fin de máster de la Universidad de Cádiz. En este caso, el tutor del trabajo emite un informe o “visto bueno” acerca del trabajo tutelado, que es remitido al presidente de la comisión evaluadora, siendo ésta la que califica el trabajo a partir de la calidad científica y técnica del mismo, las características del material presentado y la claridad expositiva, así como la capacidad de debate y defensa argumental del alumno.

La satisfacción de los estudiantes con la planificación de la enseñanza y aprendizaje en el curso 2014/15 fue razonablemente alta aunque con un descenso leve (3,80) con respecto al curso anterior (4,1), situándose también por debajo de la tasa de la Universidad (4). En cambio, la tasa de satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de la docencia fue igual en el título y en la Universidad (3,83), siendo en ambos casos inferior a la del curso precedente 2013/14 (4,3).

En un análisis más pormenorizado, se aprecia un descenso generalizado de la satisfacción global de los alumnos con el desarrollo de la docencia en el curso 2014/15 con respecto al curso anterior en aspectos como la impartición de clases en el horario fijado (3,90 frente a 4,4), la asistencia regular a clase (3,90 frente a 4,5), el cumplimiento adecuado de las tutorías (3,80 frente a 4,3), la planificación de la asignatura (3,80 frente a 4,3), la coordinación de actividades teóricas y prácticas (3,80 frente a 4,1), el ajuste de los sistemas de evaluación especificados en el programa docente (3,80 frente a 4,2) y la utilidad de la bibliografía indicada (3,80 frente a 4,1). El descenso en la satisfacción global de los estudiantes igualmente se aprecia en el Centro (3,83 frente a 4,3), pero no en la Universidad, que se mantiene estable (4,2) en los dos cursos. Por su parte, la satisfacción global del profesorado con la organización y desarrollo de la enseñanza fue en el curso 2014/15 ligeramente superior (3,39) a la del curso anterior (3,29) y a la de la Universidad (3,33 en el curso 2013/14 y 3,38 en el curso 2014/15).

En general, los datos apuntan a un cumplimiento razonable de la planificación, aunque con posibilidades de mejora en lo que se refiere a la impartición de la docencia. No obstante preocupa el descenso generalizado de la satisfacción de los estudiantes en las encuestas de evaluación, aspecto que debe ser matizado por varios motivos. Primero, la respuesta a las encuestas ha procedido de un número reducido de alumnos (11), lo que no permite extraer una conclusión generalizada válida. En segundo lugar, la valoración de la docencia impartida en el curso 2014/15 es superior en las

encuestas de evaluación del personal docente (que se practica a todos los alumnos presentes en clase) que en las encuestas de satisfacción (rellenadas por un número muy inferior), lo que hace sospechar que a esta última encuesta han respondido alumnos menos satisfechos. Por último, este dato habrá que contrastarlo con los resultados del curso 2015/16 (no disponibles aún) para valorar si se trata de un problema coyuntural o que presenta tintes estructurales, siendo en cada caso diferente la respuesta que deba darse.

De acuerdo con los datos desagregados por asignaturas, durante el curso académico 2014/15, a excepción del Trabajo de Fin de Máster, todas las asignaturas fueron aprobadas en primera matrícula por todos los estudiantes del curso, siendo la tasa de rendimiento y la de éxito del 100%. Estos datos permiten una valoración positiva en lo relativo a la adquisición de las competencias propias del título por los estudiantes en cada una de las asignaturas que lo componen, avalando así mismo las actividades y metodologías formativas empleadas, tanto como el sistema de evaluación en su caso utilizado.

Por su parte, la exigencia del “visto bueno” del tutor para el depósito y posterior defensa del Trabajo de Fin de Máster, garantiza en gran medida la calidad de los trabajos y que haya un alto índice de aprobados. Sin embargo, también ha podido ser la causa para que algún alumno haya desistido de su presentación en el curso correspondiente. Con todo y siendo la única asignatura con un rendimiento más bajo (78,9 %.), debe hacerse una valoración positiva de los datos del curso 2014/15: el Trabajo de Fin de Máster fue aprobado en primera matrícula por 15 de 19 alumnos, siendo la tasa de éxito 100%.

Para superar las dificultades de algunos alumnos a la hora de elaborar el Trabajo de Fin de Máster, se ha proporcionado un taller de participación voluntaria relativo al uso de los recursos de la biblioteca que ha sido muy satisfactorio. También se ha elaborado una guía específica con indicaciones, consejos y ejemplos para la elaboración del trabajo (<http://bit.ly/2guGz3c>) y se ha presentado una acción avalada de innovación docente para elaborar un tipo de Trabajo de Fin de Máster para la opción profesional con menor peso de parámetros profesionales y más centrado en la resolución práctica de supuestos concretos (<http://bit.ly/2fxk0q8>).

En conclusión, la tasa de éxito y de rendimiento del 100% en todas las asignaturas durante el curso 2014/15, salvedad hecha del Trabajo de Fin de Máster como se ha expuesto, avalan no sólo las actividades formativas y metodologías empleadas sino también el sistema de evaluación aplicado en las distintas asignaturas.

**A MODO DE SÍNTESIS, consideramos que el título de MÁSTER UNIVERSITARIO EN MEDIACIÓN de la Universidad de Cádiz es perfectamente sostenible. Y ello en base a lo siguiente:**

PRIMERO. El Máster en Mediación fue implantado en el curso académico 2013/14, de modo que únicamente tiene tres años de vida. En tan breve período se aprecia, en general, una evolución favorable de parámetros que resultan clave en este tipo de titulaciones con una clara tendencia de consolidación. Esta valoración se puede extraer, en primer lugar, de los datos de acceso y matriculación. Desde su implantación y de acuerdo con la Memoria verificada, se han ofertado 30 plazas que aunque nunca se han llegado a cubrir con estudiantes inicialmente matriculados, sí se ha constatado una línea ascendente en la matriculación (15, 24 y 26 alumnos respectivamente en cada curso). Aparte de estos datos, contamos con la presencia arraigada (pese a la corta vida del Máster) de estudiantes de Latinoamérica gracias a la colaboración con la Fundación Carolina, y una fuerte demanda de plazas de estudiantes de otras provincias españolas, lo que permite verificar la visibilidad de nuestro Máster hacia el exterior.

SEGUNDO. Valorando la satisfacción de los grupos de interés en base a los datos aportados más arriba, resulta oportuno destacar en esta síntesis la caída que experimentó el grado de satisfacción global del alumnado con el título en el segundo año académico de su impartición. Como se ha explicado con detalle en el lugar oportuno y ahora se expresa sólo de manera sintética, se debió a un cambio en la organización del calendario que, a posteriori, se evidenció desafortunado, de modo que la vuelta a la impartición de los módulos de forma sucesiva ha podido influir en la recuperación de los niveles de satisfacción en el último curso, situándose en valores aceptables. Algo similar ocurrió con la satisfacción global del profesorado con el título, que cayó en el segundo curso y se recuperó en el tercero, comportamiento que debe relacionarse con la conformación del profesorado, que ha experimentado algunos cambios en los sucesivos cursos (según se ha explicado), apreciándose cada vez más una clara sintonía con los contenidos y filosofía del Título.

TERCERO. El Máster en Mediación se ha diseñado para ofrecer una formación avanzada, especializada y multidisciplinar a personas con previa formación universitaria, procedentes de manera preferente, pero no excluyente, de la rama de ciencias sociales y jurídicas, con o sin experiencia profesional, que precisen completar sus conocimientos y competencias al objeto de ejercer como mediadores en la resolución de conflictos de variada naturaleza. De acuerdo con el listado de competencias señalado en la memoria verificada del título, las actividades formativas, metodologías y sistemas de evaluación diseñados, así como los resultados académicos constatados durante los tres cursos de impartición del título, es posible concluir que los alumnos, hoy egresados, han adquirido las competencias básicas, generales, específicas y transversales indicadas en la memoria, lo que significa esencialmente que están capacitados para actuar de manera solvente en el mercado como mediadores, contribuyendo a la resolución de conflictos en los ámbitos familiar, civil, mercantil y laboral.

CUARTO. La memoria verificada del título hace estimaciones sobre cuáles deberían ser la tasa de rendimiento y la tasa de graduación. Sitúa la primera en torno al 90% y la segunda en el 92% aproximadamente. Los datos oficiales disponibles sobre tales valores correspondientes al segundo curso superan la previsión sobre rendimiento (94,02%). La tasa oficial registrada sobre graduación es del 42,11%, debiendo precisarse que es un dato dinámico y, por tanto, no concluyente puesto que no recoge los resultados de la convocatoria extraordinaria de febrero, lo que impide hacer una valoración real. Con todo, resulta significativo que las tasas de éxito y eficiencia hubieran sido del 100% en ese mismo curso.

QUINTO. En la memoria verificada se hace mención del profesorado “suficiente y cualificado” que va a impartir el Máster, perteneciente a nueve departamentos y doce áreas de conocimiento de la Universidad de Cádiz, como efectivamente es, en los términos detallados más arriba. Esta diversidad obedece al carácter multidisciplinar del Máster, lo que igualmente justifica la participación en el mismo de profesionales externos que imparten talleres especializados a los alumnos, habiéndose institucionalizado dos talleres por módulo, integrados incluso en el cronograma del título. Este tipo de actividades complementa las sesiones académicas a cargo del profesorado de la UCA con un sentido eminentemente práctico, permitiendo a los alumnos un contacto directo con la experiencia de la mediación, tan necesario para el futuro ejercicio de esta actividad.

Las infraestructuras que contempla la memoria verificada son en esencia las mismas que especificamos más arriba con detalle, debiendo destacarse en este aspecto la labor de su actualización, mantenimiento y mejora constantes a cargo del personal correspondiente de la UCA, lo que significa contar con medios absolutamente modernos.

SEXTO. Por último, los indicadores oficiales de inserción laboral disponibles, que sólo se refieren al primer curso de impartición del Máster, señalan que la tasa correspondiente fue del 66,67% (a fecha 30/09/2015), cifra aceptable para una actividad -la de mediador- en gran medida novedosa, que está haciéndose un lugar en la sociedad de nuestros días. En efecto, las perspectivas en este punto son muy esperanzadoras por el arraigo que en la sociedad está teniendo la actividad de mediación para la resolución de conflictos de diversa entidad y naturaleza. Aunque no es actualmente una actividad reglada, existe un registro nacional de mediadores y otro a nivel andaluz que para la inscripción en el mismo exigen acreditar que se cuenta con formación de posgrado en la materia, como la que se imparte en este Máster. A título de ejemplo, recientemente (julio de 2016) desde la Judicatura se ha anunciado la apertura en los Juzgados de Cádiz de “puntos de información sobre la mediación” cuya función va a ser dar a conocer a los ciudadanos y a los profesionales de la justicia los beneficios que reporta la mediación como mecanismo de resolución de conflictos evitando su judicialización.

#### **Puntos Fuertes y/o logros:**

- 2014-15: al colaboración en el programa de becas de Fundación Carolina, que implica que cada año participan en el máster dos alumnos de un nivel muy elevado, fuertemente motivados y normalmente con gran vocación. Por otra parte se valora muy positivamente la presencia de una proporción significativa de alumnos de procedencia Latinoamericana

#### **Puntos débiles y decisiones de mejora adoptadas.**

<b>Autoinforme del curso:</b>	<b>Puntos débiles</b>	<b>Propuestas de mejora más relevantes:</b>	<b>Impacto provocado en el título (relación causa-efecto):</b>
- 2014-15:	Resulta preocupante la intensidad de descenso en la satisfacción de los alumnos	Elaboración de un plan estructurado de coordinación para el curso 2016/17. En el plan debe: a) determinarse las diferentes acciones de coordinación vertical u horizontal; b) distribuirse las responsabilidades de coordinación entre la Comisión de Máster, la coordinadora del título y los coordinadores de los módulos, y c) establecerse un cronograma que ubique en el tiempo las distintas acciones de coordinación a lo largo del curso.  Establecimiento de un plan de tutorización para el curso 2016/17. Este plan puede canalizarse como una acción avalada de innovación docente, e incorporar a diversos profesores que participen como tutores.	Valoración al término del curso 2016/17

<b>Criterio 7</b>			
<b>ID</b>	<b>EVIDENCIAS</b>	<b>Localización del enlace web o URL</b>	<b>Información adicional</b>
43	Satisfacción de los agentes implicados: estudiantes, profesorado, personal de gestión de administración del título, empleadores, egresados, etc. Se debe incluir el tamaño de la muestra y el número de encuestas respondidas (n).	<a href="http://bit.ly/2eNzOpp">http://bit.ly/2eNzOpp</a>	
44	Satisfacción del alumnado sobre la actividad docente del profesorado.	<a href="http://bit.ly/2gzhZhu">http://bit.ly/2gzhZhu</a>	
45	En su caso, satisfacción del alumnado con las prácticas externas.	<a href="http://bit.ly/2gwnVaV">http://bit.ly/2gwnVaV</a>	
46	En su caso, satisfacción del alumnado con los programas de movilidad.	<a href="http://bit.ly/2fp2U07">http://bit.ly/2fp2U07</a>	
47	Satisfacción de los estudiantes con los servicios de información y los recursos de orientación académico profesional relacionados con el título.	No relleno	
48	Satisfacción del alumnado con la infraestructura, los recursos y los servicios del título.	<a href="http://bit.ly/2fjoAux">http://bit.ly/2fjoAux</a>	
<b>49. Evolución de los indicadores de demanda:</b>			
49.1	Relación oferta/demanda en las plazas de nuevo ingreso.	<a href="http://bit.ly/2fmXNdE">http://bit.ly/2fmXNdE</a>	
49.2	Estudiantes de nuevo ingreso por curso académico.	<a href="http://bit.ly/2fmXNdE">http://bit.ly/2fmXNdE</a>	
49.3	Número de egresados por curso académico.	<a href="http://bit.ly/2d7uZd7">http://bit.ly/2d7uZd7</a>	
<b>50. Evolución de los indicadores de resultados académicos:</b>			
50.1	Tasa de rendimiento.	<a href="http://bit.ly/2gzhZhu">http://bit.ly/2gzhZhu</a>	
50.2	Tasa de abandono.	<a href="http://bit.ly/2gzhZhu">http://bit.ly/2gzhZhu</a>	
50.3	Tasa de graduación.	<a href="http://bit.ly/2gzhZhu">http://bit.ly/2gzhZhu</a>	
50.4	Tasa de eficiencia.	<a href="http://bit.ly/2gzhZhu">http://bit.ly/2gzhZhu</a>	
51	Los indicadores que la titulación contemple en su SGC ya utilizados en el seguimiento.	<a href="http://gestordocsgic.uca.es/wuca_sgic_v11_titulaciones">http://gestordocsgic.uca.es/wuca_sgic_v11_titulaciones</a>	
52	Indicadores sobre la tasa de ocupación y adecuación de la inserción laboral de los egresados.	<a href="https://sistemadeinformacion.uca.es/insercionlaboral">https://sistemadeinformacion.uca.es/insercionlaboral</a>	

53	Informe sobre la sostenibilidad del título teniendo en cuenta el perfil de formación de la titulación y los recursos disponibles.	<a href="http://bit.ly/2g7Kqjh">http://bit.ly/2g7Kqjh</a>	
----	---	---	--



## **SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA.**

### **MASTER EN MEDIACIÓN**

### **FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO**

<b>Elaborado:</b>	<b>Aprobado:</b>
Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Junta de Centro
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

**X) SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PLANES DE MEJORA PREVIOS.**

**La DEVA, en los informes de seguimiento, exige informar de las actuaciones de seguimiento y control de las propuestas de mejora así como de las acciones desarrolladas en los planes de mejora previos.**

Las instrucciones y ejemplos para la cumplimentar de este cuadrante se encuentran al final de este documento.

<p>Autoinforme seguimiento / Autoinforme renovación acreditación / Informe verificación/ Informe seguimiento / Informe modificación/ informe renovación - Curso o convocatoria XX/XX</p>	<p>Propuesta de mejora</p>	<p>Acciones desarrolladas</p>	<p>Mes/año de fin</p>	<p>Grado de cumplimiento de la acción (0-100%)</p>	<p>Impacto observado en el título. Causa efecto de la propuesta de mejora</p>
<p>Autoinforme Curso 2013/14</p>	<p>Mejorar la información pública del título en la página web del centro.</p>	<p><b>Acción:</b> Revisión y modificación de los contenidos incorporados en la página web del centro para adaptarlos a los criterios de la DEVA.  <b>Evidencia (URL, archivo...):</b> <a href="http://ctrabajo.uca.es/estudios/master-en-mediacion/informacion-publica-nuevo">http://ctrabajo.uca.es/estudios/master-en-mediacion/informacion-publica-nuevo</a></p>	<p>12/2015</p>	<p>100%</p>	<p>La mejora se ha integrado en un proceso global del centro (Facultad de Ciencias del Trabajo) para transformar completamente su página web. Además de intentar cumplir todos los criterios de la DEVA, se ha intentado enriquecer la información previa a la matriculación, puesto que se estaban recibiendo consultas continuas por correo electrónico de un gran número de alumnos españoles y extranjeros que demandaban</p>

<p>Autoinforme seguimiento / Autoinforme renovación acreditación / Informe verificación/ Informe seguimiento / Informe modificación/ informe renovación - Curso o convocatoria XX/XX</p>	<p>Propuesta de mejora</p>	<p>Acciones desarrolladas</p>	<p>Mes/año de fin</p>	<p>Grado de cumplimiento de la acción (0-100%)</p>	<p>Impacto observado en el título. Causa efecto de la propuesta de mejora</p>
					<p>información del Máster. En este sentido, se han incluido aspectos que eran muy consultados, como el precio o la conexión con el sistema DUA. De este modo, por un lado, se han conseguido reducir las consultas y, por otro lado, la sistematización de la información ha facilitado las respuestas. En todo caso, los resultados están apareciendo ya en el curso 2015/2016 <a href="http://bit.ly/2gwioRY">http://bit.ly/2gwioRY</a></p>
<p>Autoinforme Curso 2013/14</p>	<p>Motivar en la próxima convocatoria de proyectos de innovación docente la presentación de proyectos vinculados directamente a las asignaturas del Máster</p>	<p><b>Acción:</b> -Motivación a todos los profesores del Máster. En caso de que sea necesario, asumir el liderazgo de un proyecto que pueda abarcar a distintos profesores</p>	<p>7/2015 (solicitud) Aún en marcha</p>	<p>100%</p>	<p>Dada la configuración de los Proyectos de Innovación Docente y Acciones Avaladas en la Universidad de Cádiz (se solicitan en julio y se conceden en septiembre para el curso que se inicia), no se pretendía que</p>

<p>Autoinforme seguimiento / Autoinforme renovación acreditación / Informe verificación/ Informe seguimiento / Informe modificación/ informe renovación - Curso o convocatoria XX/XX</p>	<p>Propuesta de mejora</p>	<p>Acciones desarrolladas</p>	<p>Mes/año de fin</p>	<p>Grado de cumplimiento de la acción (0-100%)</p>	<p>Impacto observado en el título. Causa efecto de la propuesta de mejora</p>
		<p><b>Evidencia (URL, archivo...):</b> Actas de concesión al que era Coordinador del Máster (Antonio Álvarez del Cuvillo) de un proyecto de innovación docente y una acción avalada para el curso 2015/2016.  <a href="http://www.uca.es/recursos/doc/Unidades/Unidad_Innovacion/Innovacion_Docente/2015_2016/1137448332_22102015125621.pdf">http://www.uca.es/recursos/doc/Unidades/Unidad_Innovacion/Innovacion_Docente/2015_2016/1137448332_22102015125621.pdf</a>   <a href="http://www.uca.es/recursos/doc/Unidades/Unidad_Innovacion/Actuaciones/2015_2016/1473507368_311201513586.pdf">http://www.uca.es/recursos/doc/Unidades/Unidad_Innovacion/Actuaciones/2015_2016/1473507368_311201513586.pdf</a>                      Archivos de ambas propuestas</p>			<p>esta medida tuviera un impacto directo sobre el curso 2014/2015. Los resultados deben valorarse a partir de los datos obtenidos en el curso 2015/2016.</p>
<p>Autoinforme Curso 2013/14</p>	<p>Procurar la firma de nuevos convenios de prácticas con otras entidades</p>	<p><b>Acción:</b> Contacto con entidades y firmas de los convenios</p>	<p>Enero 2015- Diciembre 2015</p>	<p>100%</p>	<p>Efectivamente se ha contactado con diversas entidades y se han firmado nuevos convenios. En algunos casos, esto ha permitido nuevas posibilidades de</p>

<p>Autoinforme seguimiento / Autoinforme renovación acreditación / Informe verificación/ Informe seguimiento / Informe modificación/ informe renovación - Curso o convocatoria XX/XX</p>	<p>Propuesta de mejora</p>	<p>Acciones desarrolladas</p>	<p>Mes/año de fin</p>	<p>Grado de cumplimiento de la acción (0-100%)</p>	<p>Impacto observado en el título. Causa efecto de la propuesta de mejora</p>
		<p><b>Evidencia:</b>  <a href="https://sistemadeinformacion.uca.es/convenioempresas">https://sistemadeinformacion.uca.es/convenioempresas</a></p>			<p>prácticas para los alumnos que han resultado exitosas (por ejemplo, en la Brújula, con una valoración “muy satisfactoria” por parte de la alumna). Aunque se han cumplido plenamente los objetivos previstos, es necesario incidir en este aspecto y, por ello, se ha planteado una nueva propuesta de mejora en este sentido.</p>
<p>Autoinforme Curso 2013/14</p>	<p>Tomar contacto con otros títulos de Postgrado sobre Mediación y Gestión del Conflicto en otras Universidades (españolas o extranjeras) como una vía para facilitar la movilidad futura de los estudiantes en caso de que sea posible.</p>	<p><b>Acción:</b>            Contactar con otros títulos de Postgrado de otras Universidades</p> <p><b>Evidencia:</b>  <a href="http://bit.ly/2g7yZYV">http://bit.ly/2g7yZYV</a></p>		<p>100%</p>	<p>Se ha aumentado la visibilidad del Máster en ámbitos profesionales y académicos. Por ejemplo, el Máster participa activamente en las reuniones de coordinación general que ha organizado la Fundación Mediara. También la Facultad de Ciencias del Trabajo figura como organizador del Foro Internacional de Mediadores Profesionales.</p>

<i>Autoinforme seguimiento / Autoinforme renovación acreditación / Informe verificación/ Informe seguimiento / Informe modificación/ informe renovación - Curso o convocatoria XX/XX</i>	<i>Propuesta de mejora</i>	<i>Acciones desarrolladas</i>	<i>Mes/año de fin</i>	<i>Grado de cumplimiento de la acción (0-100%)</i>	<i>Impacto observado en el título. Causa efecto de la propuesta de mejora</i>
					<p>No se ha obtenido un resultado inmediato en materia de movilidad, pero esto no era pretendido por la medida. En la actualidad, es importante seguir avanzando en este aspecto, incorporando el elemento internacional, si bien los frutos respecto a las oportunidades de movilidad solo pueden valorarse a largo plazo.</p>

<p>Autoinforme seguimiento / Autoinforme renovación acreditación / Informe verificación/ Informe seguimiento / Informe modificación/ informe renovación - Curso o convocatoria XX/XX</p>	<p>Propuesta de mejora</p>	<p>Acciones desarrolladas</p>	<p>Mes/año de fin</p>	<p>Grado de cumplimiento de la acción (0-100%)</p>	<p>Impacto observado en el título. Causa efecto de la propuesta de mejora</p>
<p>Autoinforme Curso 2014/15</p>	<p>Implantar un Plan de Coordinación horizontal y vertical para el curso 2016/2017</p>	<p><b>Acción:</b> -Elaboración de un plan que indique: actividades de coordinación, distribución de responsabilidades de coordinación, cronograma de acciones de coordinación durante el curso</p> <p><b>Evidencia:</b> <a href="http://bit.ly/2gwiory">http://bit.ly/2gwiory</a></p>	<p>Julio 2016</p>	<p>30%</p>	<p>Se espera que tal plan contribuya a mejorar la docencia y los aspectos relativos a la organización del máster optimizando los índices de satisfacción del alumnado, aunque habrá que medir sus efectos en el curso 2016/17.</p>
<p>Autoinforme Curso 2014/15</p>	<p>Implantar un sistema específico de tutorización de los alumnos</p>	<p><b>Acción:</b> -Solicitud de una acción avalada de innovación docente (julio 2016)</p> <p><b>Evidencia:</b> <a href="http://bit.ly/2fom8zj">http://bit.ly/2fom8zj</a></p>	<p>Noviembre-Diciembre 2016</p>	<p>30%</p>	<p>En el diseño del plan de tutorización llevado a cabo mediante consultas continuas mayormente verbales a los profesores con docencia en el máster, se evidenció que no era materia propia de una acción avalada, por lo que se abandonó esta idea.</p>

<p>Autoinforme seguimiento / Autoinforme renovación acreditación / Informe verificación/ Informe seguimiento / Informe modificación/ informe renovación - Curso o convocatoria XX/XX</p>	<p>Propuesta de mejora</p>	<p>Acciones desarrolladas</p>	<p>Mes/año de fin</p>	<p>Grado de cumplimiento de la acción (0-100%)</p>	<p>Impacto observado en el título. Causa efecto de la propuesta de mejora</p>
					<p>El impacto del mencionado plan habrá que valorarlo al finalizar el curso 2016/17</p>
<p>Autoinforme Curso 2014/15</p>	<p>Mejorar la información y la conexión respecto a la mediación practicada en la provincia</p>	<p><b>Acción:</b>                      -Contacto con Fundación Mediara, entidades de mediación y profesionales                      -Recopilación de los datos de todas las entidades que realizan mediación en la provincia de Cádiz                      -Contacto con estas entidades a fin de firmar convenios de prácticas cuando no los hay o de detectar cuándo el volumen de mediación realizado permite enviar a alumnos en prácticas</p> <p><b>Evidencia:</b>  <a href="http://bit.ly/2gDVfmx">http://bit.ly/2gDVfmx</a></p>	<p>Septiembre - octubre 2016</p>	<p>100%</p>	<p>A través de un trato más cercano con las entidades que practican la mediación, se ha podido mantener la realización de prácticas por parte de los alumnos en las mismas, incluso se ha logrado algún nuevo convenio de colaboración con la UCA o reactivarlo, en su caso, si a pesar de existir la entidad en cuestión no había acogido alumnos de nuestro máster con anterioridad</p>

<p>Autoinforme seguimiento / Autoinforme renovación acreditación / Informe verificación/ Informe seguimiento / Informe modificación/ informe renovación - Curso o convocatoria XX/XX</p>	<p>Propuesta de mejora</p>	<p>Acciones desarrolladas</p>	<p>Mes/año de fin</p>	<p>Grado de cumplimiento de la acción (0-100%)</p>	<p>Impacto observado en el título. Causa efecto de la propuesta de mejora</p>
<p>Autoinforme Curso 2014/15</p>	<p>Profundizar en las conexiones del Máster de Mediación con otros títulos, incorporando el elemento internacional, aunque no se pretenda obtener en este momento efectos inmediatos en la movilidad.</p>	<p><b>Acción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inicio de contactos con otros Másteres de la materia en el ámbito nacional.</li> <li>-Identificación de títulos relevantes en el ámbito europeo.</li> <li>- Entablar contacto inicial con algunos títulos de mediación en el ámbito europeo.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> <a href="http://bit.ly/2g7yZYV">http://bit.ly/2g7yZYV</a></p>	<p>Noviembre 2016</p>	<p>30%</p>	<p>Esta propuesta de mejora, atractiva e interesante, es una medida que precisa mayor tiempo y estudio para su desarrollo y ejecución.</p>

<p>Autoinforme seguimiento / Autoinforme renovación acreditación / Informe verificación/ Informe seguimiento / Informe modificación/ informe renovación - Curso o convocatoria XX/XX</p>	<p>Propuesta de mejora</p>	<p>Acciones desarrolladas</p>	<p>Mes/año de fin</p>	<p>Grado de cumplimiento de la acción (0-100%)</p>	<p>Impacto observado en el título. Causa efecto de la propuesta de mejora</p>
<p>Informe de Seguimiento Curso 2015/16 Autoinforme Global de Renovación de la Acreditación Noviembre 2016</p>	<p>Aplicar el plan de tutorización del alumnado</p>	<p>Acción: reuniones de coordinación con alumnos y tutorías personalizadas</p> <p>Evidencia: <a href="http://bit.ly/2fom8zJ">http://bit.ly/2fom8zJ</a></p>	<p>9/2017</p>	<p>100%</p>	<p>Aunque habrá que medir los efectos del plan de tutorización en el curso 2016/17, la toma de conciencia de esta mejora en el curso 2015/16 ha podido influir en una positiva recuperación de los niveles de satisfacción del alumnado con respecto al curso precedente.</p>
<p>Informe de Seguimiento Curso 2015/16 Autoinforme Global de Renovación</p>	<p>Diseñar y oficializar el sistema de coordinación tanto horizontal como vertical sobre el que se está trabajando ya al parecer, y que deje claro las responsabilidades de cada agente. (Recomendación de DEVA, sic).</p>	<p><b>Acción:</b> Elaboración del Plan de coordinación horizontal y vertical y su publicación en la web del máster</p> <p><b>Evidencia:</b> <a href="http://bit.ly/2gwiory">http://bit.ly/2gwiory</a></p>	<p>9/2017</p>	<p>100%</p>	<p>Se espera que el plan de coordinación sirva para establecer un sistema eficaz de acercamiento al alumnado para detectar y tratar posibles problemas y mejorar así los índices de satisfacción del alumnado, aunque habrá que</p>

<i>Autoinforme seguimiento / Autoinforme renovación acreditación / Informe verificación/ Informe seguimiento / Informe modificación/ informe renovación - Curso o convocatoria XX/XX</i>	<i>Propuesta de mejora</i>	<i>Acciones desarrolladas</i>	<i>Mes/año de fin</i>	<i>Grado de cumplimiento de la acción (0-100%)</i>	<i>Impacto observado en el título. Causa efecto de la propuesta de mejora</i>
de la Acreditación Noviembre 2016					medir sus efectos en el curso 2016/17
Informe de Seguimiento Curso 2015/16  Autoinforme Global de Renovación de la Acreditación Noviembre 2016	Incentivar la participación del profesorado en acciones de formación docente e insistir en el plan que parece se está llevando a cabo en la actualidad para fomentar el uso de metodologías activas (Recomendación de DEVA, sic).	<b>Acción:</b> la propia UCA manda los mails con regularidad para ofrecer cursos a todos los docentes  <b>Evidencia:</b> <a href="http://bit.ly/2fVbhBn">http://bit.ly/2fVbhBn</a>	9/2017	50%	Se espera que haya una participación más activa de los docentes del máster en acciones formativas con un incremento derivado de la presencia de metodologías activas en las asignaturas del título

**RSGC-P11-01: Informe cualitativo del BAU.**

<b>CURSO ACADÉMICO:</b>	2015-2016
<b>TÍTULO:</b>	Grado de Trabajo Social
<b>CENTRO:</b>	Facultad Ciencias del Trabajo – Sede Jerez.
<b>RESPONSABLE DE CUMPLIMENTACIÓN:</b>	Coordinador del Título
<b>RECEPTOR DEL INFORME:</b>	Comisión de Garantía de Calidad /Gestor Documental SGC

Reclamaciones	<p>Del registro de indicadores del Buzón de Atención al Usuario del curso 2015-2016 resulta un bajo porcentaje de quejas o reclamaciones presentadas, con respecto al número de usuarios, de 1,91%. Si analizamos la evolución de la presentación de quejas y reclamaciones desde el primer registro, en el 2012-2013, refleja una tendencia descendiente hasta el curso 2014-2015, pero con un leve incremento de 1,5 en el presente curso. En cualquier caso estamos refiriéndonos a valores poco relevantes, con respecto al número de usuarios. Y desde el punto de vista comparativo, el porcentaje de quejas en el Título es ligeramente superior (en 73 centésimas) con respecto a la media del Centro (1,18%) y a unas centésimas por encima de la media de la Universidad (1,74%).</p> <p>El grado de conformidad o importancia de la respuestas o soluciones reflejadas en la valoración que manifiestan los usuarios emisores de las quejas, reclamaciones, incidencias, sugerencias y felicitaciones, alcanzan una puntuación baja de 2 puntos, en el título y coincidente con la media del Centro. Valor que desciende en 1,5 puntos por debajo del promedio de la Universidad (3,5).</p> <p>No se muestran datos sobre el grado de eficacia en la resolución de quejas o reclamaciones recibidas; si bien, el tiempo de respuesta, por parte del Centro, se ha visto reducido de forma significativa (10,2, con respecto a 16,2 del curso anterior).</p> <p>En relación a las quejas y reclamaciones presentadas en el periodo 2015-2016, se refieren, por una parte, a una queja individual sobre contenido de la asignatura de Investigación Diagnóstico y Evaluación de Trabajo Social II, que no se corresponde con el contenido establecido en la Memoria del Grado, con solapamiento con los contenidos impartidos en otra materia, y requiere su revisión. Y, por otra, a varias quejas coincidentes de varios estudiantes, referidas a un suceso sobre un trato reprobable que atribuyen a la responsable de la asignatura de Métodos y Técnicas de Investigación, hacia algunos alumnos. En algunas manifestaciones se menciona un déficit en las explicaciones demandadas por el alumnado, en tutorías colectivas sobre el desarrollo y contenido de la asignatura.</p>
---------------	---

Incidencias docentes	Durante el curso 2015-2016 no se registra ningún tipo de incidencia presentadas por los usuarios.
Sugerencias	El porcentaje de sugerencias recibidas, la única referencia en este último periodo 2015-2016, representa el 0,21% que es muy similar al registro del curso anterior y corresponde a una sola sugerencia de incorporar mayor nivel de experimentabilidad en los tres primeros cursos del grado. La acción de mejora solicitada por la estudiante, para incrementar este índice, no procede ya que la limitación viene dada por el nivel 2 de experimentabilidad, que tiene normativamente atribuido el Grado de Trabajo Social, a nivel nacional.
Felicitaciones	<p>Las felicitaciones presentadas en la Facultad, vinculadas al Título, se han incrementado con respecto al curso anterior, situándose en el 0,85%, sobre el conjunto de usuarios. Desde el punto de vista comparativo, el porcentaje de felicitaciones es muy similar a la media del Centro (0,87%) y superior a porcentaje medio de la Universidad (0,21%).</p> <p>Las felicitaciones van dirigidas, en un caso, a un profesor del Área de Trabajo Social, por su profesionalidad, vocación y capacidad en la transmisión de conocimientos. En otro, a un profesional de la Unidad de Acción Social y Solidaria, por tu dedicación y competencia demostrado.</p>

## **ANEXO IV**

### **FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO GRADO EN TRABAJO SOCIAL**

#### **INFORME SOBRE RECONOCIMIENTO DE ACTIVIDADES**

**Cádiz, a 25 de Octubre de 2016**

#### **EMITIDO POR:**

**Pedro Hernández Lafuente, coordinador del Grado en Trabajo Social.**

Una vez revisadas las actividades y cursos aprobados inicialmente el día 14 de septiembre de 2016, por la Comisión de Ordenación Académica, Profesorado y Alumnos (COAPA), se dictamina que no se ha identificado ningún módulo, seminario o actividad no permanentes cuyos objetivos y contenidos presenten coincidencias con las asignaturas del Grado en Trabajo Social.

## **ANEXO V**

### **INFORME: Nombramiento y asignación de Tutores del Plan de Acción Tutorial (PAT)**

**Centro: Facultad de Ciencias del Trabajo**

**Títulos: Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos y Grado en Trabajo Social**

**Curso: 2016-2017**

**Fecha: 24/11/2016**

**Elaborado por: Concha Guil Marchante (Vicedecanada de Estudiantes, Movilidad y Empleabilidad), Vanesa Hervías Parejo (Coordinadora PROA para el Grado en Trabajo Social y Antonio Zayas García (Coordinador PROA para el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos).**

### **INFORME: Nombramiento y Asignación de Tutores del PAT**

En el marco del VII Programa de Orientación y Apoyo al estudiante (PROA) de la Facultad de Ciencias del Trabajo, se desarrolla el Plan de Acción Tutorial (PAT) con una duración que va desde el 1 de diciembre de 2016 al 30 de septiembre de 2017, a excepción de los periodos vacacionales. El PAT trata de la tutorización entre un profesor (profesor-tutor) y un alumno (alumno tutorizado). Los profesores-tutores ejercen sobre los alumnos tutorizados funciones de carácter informativo, de orientación y de seguimiento académico, movilidad, orientación profesional, y apoyo y derivación, en su caso, al alumnado que esté sufriendo situaciones personales que le afecte en el ámbito académico. Participan del PAT todos los docentes y alumnos del Centro que así lo soliciten de forma voluntaria, a excepción del alumnado de primer curso del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, de la sede de Algeciras que lo hacen de forma obligatoria.

En total participan en el PAT de la Facultad de Ciencias del Trabajo en el curso 2016/17 41 profesores-tutores, 15 en la Sede de Cádiz, 12 en la Sede de Algeciras, y 14 en la Sede de Jerez. En cuanto al alumnado tutorizado, en el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos participan un total de 37 estudiantes, 14 en el Grado en RRLL y RRHH en la sede de Cádiz, y 23 en la sede de Algeciras. En el Grado en Trabajo Social participan en el PAT 8 estudiantes.

En esta primera asignación hay profesores, tanto en la sede de Cádiz (1), como en la sede de Jerez (6), que no cuentan con alumno tutorizado. No obstante, consideramos que este Plan de Acción Tutorial debe ser flexible y permanecer abierto a la incorporación de

nuevos estudiantes, ya que las necesidades de tutorización pueden ser detectadas a lo largo del todo el curso, atendiendo así, no sólo a las recomendaciones de la Directora del Servicio de Atención Psicológica y Psicopedagógica de la UCA, sino al propio fundamento de este Plan. De este modo, es posible que se realicen nuevas asignaciones a profesores tutores, como puede ser el caso de estudiantes en permanencia, o cualquier otro estudiante que presente una situación personal y/o académica que lo requiera.

A continuación se detallan los datos correspondientes al nombramiento y asignación de profesores-tutores en las tres sedes de la Facultad de Ciencias del Trabajo (Cádiz, Algeciras y Jerez) y de las dos titulaciones del centro: Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos y Grado en Trabajo Social.

**Tabla 1: Asignación de profesor-tutor y alumnos tutorizados del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos (Sede de Cádiz)**

<b>PROFESOR TUTOR</b>	<b>ALUMNO TUTORIZADO</b>
Aguilar González, Cristina	Montes Franco, María del Valle
Almorza Gomar, David	Montes García, Zoraida
Alvarez del Cuviello, Antonio	Coello Iglesias, Noelia
Ayala Sánchez, Alberto	Guijo Terneiro, Alejandro
Bernal Santamaría, Francisca	Guzmán Jarén, Celia
Blanco Canto, Miguel	Pérez Pérez, Isabel M <sup>a</sup>
Garrido Pérez, Eva	Cordero Ganfornina, Rosa
Gil-Olarte, Paloma	Gutierrez García de Veas, Nieves
Guil Marchante, Concha	<b>Pendiente de asignación</b>
Iglesias Onofrio, Marcela	Cabeza Lozano, Carla
Luque Ribelles, Violeta	García López, Marta
Orihuela Gallardo, Francisca	Perdigones del Águila, Paula
Salazar Plazuelos, Fernando	Gómez García, Andrés
Terradillos Basoco, Juan María	Suarez Salas, Ana Jesús

Zayas García, Antonio	Roldan Conesa, Juan María
-----------------------	---------------------------

**Tabla 2: Asignación de profesor-tutor y alumnos tutorizados del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos (Sede de Algeciras)**

PROFESOR TUTOR	ALUMNO TUTORIZADO
Caballero Nole, María del Carmen	Arcos Alcaraz, Aroha Caballero Sánchez, Rubén
Carrasco Martín, María Victoria	Cantero López, Lidia Cazorla Díaz, Maria del Carmen
García López, Olimpia	De la Corte Jara, José Juan Galán Cerviño, Luis Enrique
Ribes Moreno, María Isabel	Cano Espejo, Samuel Gamez Perez, Samuel
Rodríguez Cornejo, María Vanessa	García García, Marta Guerrero Enriquiz, Davie
Eliche Moral, Dulcenombre de María	Marina González-Novelles Rubio Heredia Jiménez, Israel
Garrido Valls, Francisco de Paula	Lozano Sánchez, Miriam Montero Blanco, Gonzalo Cristian
Hernández Roque, Dara	Paéz Gutiérrez, Carmen Pantoja Tabares, Yaquelin
Holgado Herrero, Magdalena	Pérez Martínez, Paula Ríos Garrido, Nuria
Pedregosa Pérez, Juan Ignacio	Sánchez Mellado, Paula Santiago Romero, Adrián
Rodríguez González, Tamara	Santiago Serra, Guillermo Sevillano Calderón, Rocío
López Morales, Emilio	Ufenast Sierra, Marta

**Tabla 3: Asignación de profesor-tutor y alumnos tutorizados del Grado en Trabajo Social (Sede de Jerez)**

PROFESOR TUTOR	ALUMNO TUTORIZADO
Cervilla Garzón, María José	Estudiante asignado

Cruces Montes, Serafín	<b>Pendiente de Asignación</b>
Estepa Maestre, Francisco	Estudiante asignado
Hernández Lafuente, Pedro	Estudiante asignado
Jiménez García, Mercedes	Estudiante asignado
Lechuga Sancho, Paula	Pendiente de Asignación
López Fernández, Consuelo	Estudiante asignado
Luque Ribelles, Violeta	<b>Pendiente de Asignación</b>
Minguela Recover, María de los Ángeles	Estudiante asignado
Mora Macías, José Miguel	<b>Pendiente de Asignación</b>
Muñoz Leonisio, María Rosa	<b>Pendiente de Asignación</b>
Pérez Monguió, José María	Estudiante asignado
Ravina Ripoll, Rafael	<b>Pendiente de Asignación</b>
Revelles Carrasco, María	Estudiante asignado