



Autoinforme Global de Renovación de la Acreditación de los Títulos Oficiales

MÁSTER UNIVERSITARIO EN MEDIACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO

(Universidad de Cádiz)

Elaborado:	Aprobado:
Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Junta de Centro
Fecha: 19/10/2020	Fecha: 27/10/2020

Datos de Identificación del Título

UNIVERSIDAD: CÁDIZ	
<i>ID Ministerio (código RUCT)</i>	4314368
<i>Denominación del Título</i>	MASTER UNIVERSITARIO EN MEDIACIÓN
<i>Curso académico de implantación</i>	2013-14
<i>Convocatoria de renovación de acreditación</i>	2020-21
<i>Centro o Centros donde se imparte</i>	FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO
<i>Web del centro/Escuela de Posgrado</i>	http://cctrabajo.uca.es
<i>Web de la titulación</i>	https://bit.ly/2GJUjFx

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 Máster en Mediación

La información pública del Máster en Mediación se encuentra en <https://cutt.ly/dfZSvwU>, donde se ofrece información pública del Máster, la memoria del título, calendario de implantación del título, datos de acceso, relación de competencias, 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 y resultados del título, como aspectos destacables.

La información pública del máster, se elabora de acuerdo con el protocolo de seguimiento de la Agencia Andaluza del Conocimiento. En el SGC_UCA se encuentra articulado por medio del PO1: Procedimiento de difusión e Información Pública del Título (<https://bit.ly/34R2k3S>).

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

La información pública del Máster en Mediación se estructura siguiendo las recomendaciones de la Agencia Andaluza del Conocimiento, tratando de satisfacer las demandas de información de los diferentes grupos de interés, pero, a la vez, intentando que sea comprensible y de fácil acceso para el alumno.

De este modo, la información académica se compendia en una guía detallada y completa (<https://cutt.ly/GgtA5Sj>) que incluye el calendario académico, horarios de clase y calendario de exámenes. En concreto, las fichas de las asignaturas 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.

Así mismo, la información sobre el Trabajo Fin de Máster, normativa, composición de la Comisión de Trabajo Fin de Máster, 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 <https://n9.cl/6xvi>

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.

El P13 - Procedimiento de Auditoría Interna del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de los títulos de la UCA, contempla la realización de una auditoría interna de la IPD en cada ciclo de acreditación del título con objeto de ajustar la información que se comunica a los grupos de interés con las directrices de la DEVA. Esta auditoría, con objeto de evitar posibles sesgos, es realizada por alumnado de diferente titulación a la auditada, siempre bajo la supervisión de la Inspección General de Servicios. El informe de auditoría interna de la IPD realizado con fecha 12-9-2020 pormenoriza los aspectos que componen esa información pública resaltando en este caso la fácil accesibilidad a la información pública del título.

El ISGC-P08-01 “Tasa de respuesta de la encuesta para el análisis de la satisfacción” no aporta datos sobre alumnado y profesorado del Máster en Mediación, lo que impide establecer cualquier comparativa con los propios del centro y de la UCA. Sí se pueden comparar los resultados entre el título, la facultad y la universidad relativos a los indicadores sobre satisfacción de los estudiantes con la utilidad de la información pública del título y con el grado de actualización de la información pública del título, así como el grado de satisfacción del PDI con la disponibilidad de la información pública del título. En todos estos casos destaca que en el último curso (2018-19) es la primera vez que el máster supera los indicadores de la UCA. En lo que se refiere al grado de Satisfacción del PAS con la disponibilidad de la información pública del título los valores son prácticamente iguales entre el máster y la UCA en los dos últimos cursos. Todo ello revela, en suma, un funcionamiento positivo del máster en este tipo de indicadores.

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.

**Objetivos de los indicadores claves a cumplir durante el periodo de renovación de acreditación vigente del título.*

INDICADOR	Comparativa	Objetivo indicador *	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19
ISGC-P08-01: Tasa de respuesta de la encuesta para el análisis de la satisfacción. ALUMNADO. Título.	TÍTULO	30%	57.89 %	33.33 %	28.57 %	20.59 %	34.38 %
	CENTRO		57.89 %	33.33 %	28.57 %	20.59 %	34.38 %
	UCA		37.97 %	48.41 %	42.59 %	20.9 %	28.12 %
ISGC-P08-01: Tasa de respuesta de la encuesta para el análisis de la satisfacción. PROFESORADO. Título.	TÍTULO	30%	35,71%	33,33%	22,73%	33,33%	25%
	CENTRO		33.33 %	33.33 %	22.73 %	33.33 %	25 %
	UCA		44.59 %	54.28 %	69.43 %	54.5 %	53.76 %
ISGC-P01-02: Grado de Satisfacción de los estudiantes con la utilidad información pública del título.	TÍTULO	3,7	3	3,44	3,00	3,50	3,73
	CENTRO		3	3,44	3,00	3,50	3,73
	UCA		3,18	3,19	3,39	3,60	3,51
ISGC-P01-03: Grado de Satisfacción de los estudiantes con el grado de actualización de la información pública del título.	TÍTULO	4	3,11	3,44	2,50	3,17	4,00
	CENTRO		3,11	3,44	2,50	3,17	4,00
	UCA		3,15	3,22	3,34	3,59	3,47
ISGC-P01-04: Grado de Satisfacción del PDI con la disponibilidad de la información pública del título.	TÍTULO	4	3,6	4,13	4,25	4,00	4,40
	CENTRO		3,6	4,13	4,25	4,00	4,40
	UCA		3,73	3,83	4,14	4,25	4,36
ISGC-P01-05: Grado de Satisfacción del PAS con la disponibilidad de la información pública del título.	TÍTULO	3,5	-	-	3,43	3,52	3,61
	CENTRO		-	-	3,43	3,52	3,61
	UCA		-	-	3,47	3,53	3,64

**Objetivos de los indicadores claves a cumplir durante el periodo de renovación de acreditación vigente del título.*

En relación con los cambios que se han debido introducir como consecuencia del estado de alarma producido por la epidemia de Covid-19, tanto el equipo directivo de la Facultad, como el equipo de coordinación del máster han debido readaptar a marchas forzadas, algunas de las prescripciones ordinarias de la guía docente cuyo incumplimiento ha devenido imposible, dándoles la debida publicidad en la web del máster (<https://cutt.ly/ja7MHSg>).

Así, en cuanto a las prácticas, se ha adoptado un método flexible en función del grado de cumplimiento de cada una de ellas y del tipo de actividad. Así, para los estudiantes que han podido culminar las prácticas, bien sea telemáticamente o porque antes del confinamiento hubieran culminado al menos dos tercios de las horas previstas: se ha aplicado el método de evaluación inicialmente previsto y que consta en la guía docente del curso. Para los estudiantes que no han podido culminar las prácticas, pero que han ejecutado una parte sustancial de las mismas, de al menos el 50% de las horas previstas: se ha fijado la realización de un trabajo compensatorio, determinado y evaluado por el tutor de prácticas. Por último, para los estudiantes que no han podido desarrollar las prácticas: se han planteado varias opciones de evaluación:

1. OPCIÓN de **Memoria** realizada por el alumnado, en base a la información y/o apoyo virtual o telemático de personal de las entidades que se hayan ofrecido para seguir aportando datos para la realización de una memoria exhaustiva, siguiendo pautas o contenidos aportados por la entidad. Memoria que será tutorizada y evaluada por el tutor académico de las prácticas. En estos casos, desde la unidad de Gestión de Prácticas, deberá permitir tanto que la entidad o centro de práctica aporte su parte de evaluación, como que excepcionalmente (por dificultad de la entidad, o no consideración), el sistema aceptase una evaluación exclusiva del tutor/a de práctica, de dicha Memoria.
2. OPCIÓN de **Memoria sobre el centro de Prácticas asignada**, sin apoyo telemático del personal del centro de prácticas. En este sentido, el alumnado elaborará un trabajo con información más general sobre perfiles de centros similares al asignado, y usuarios, clientes, o personas con un perfil similar a destinatarios de dichos centros. Se trabajaría la casuística, tipologías de casos, etc. que normalmente se atribuyeran o tuvieran asignados ese tipo de centros. La información de dicha memoria podría ir referida al: origen de este tipo de entidades o instituciones, la estructura, el funcionamiento, y demás aspectos relevantes de la empresa o entidad donde hubieran debido desarrollar las prácticas. Dicha memoria será evaluada por el tutor académico. En este caso, la Unidad de Gestión de Prácticas solamente validará la evaluación realizada por el tutor/a de prácticas.

Por lo que respecta a los seminarios previstos, se han desarrollado en su totalidad de manera telemática, gracias a la colaboración de las instituciones implicadas.

Por último, en cuanto al régimen de defensa de los TFMs, durante el periodo de vigencia del estado de alarma, se considerará suficiente haber superado el 75% o 180 créditos sobre la totalidad de los créditos del título, sin otra limitación. Con este criterio se pretende permitir en titulaciones como el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos que los alumnos que no hayan realizado completamente las prácticas curriculares puedan, no obstante, defender el Trabajo de Fin de Grado. Se aprueban por unanimidad.

Puntos Fuertes y/o logros:

- 2016-17: Se han implementado todos los aspectos atinentes a la información pública del título.
- 2016-17: 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.

Autoinforme del curso:	Puntos débiles	Propuestas de mejora más relevantes:	Impacto provocado en el título (relación causa-efecto):
	NINGUNO		

II. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

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. 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 cuatro ocasiones (SGC UCA v0.2 BOUCA 108 de 17 junio de 2010 y SGC UCA v1.0 BOUCA 152 de 21 diciembre 2012, SGC UCA v1.1 BOUCA 180 de 20 enero 2015, y a finales del año 2017, para su adecuación a nuevos protocolos de la DEVA. Esta última fue aprobada en su versión 2.0 por el Consejo de Gobierno el 17 de diciembre de 2017 (BOUCA 246), previo informe favorable del Consejo de Calidad de la UCA). <https://ucalidad.uca.es/sistema-de-gestion-de-la-calidad-de-grad-os-y-masters/>

Todas las modificaciones aplicadas en el SGC de los títulos han 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.

El Consejo de Calidad de la Universidad de Cádiz, órgano responsable de la planificación en materia de política de calidad, y que tiene como objeto fomentar y controlar la excelencia en la docencia, investigación y los servicios de la Universidad de Cádiz, aprobó el pasado 14 de diciembre de 2017 la Declaración de Política de Calidad de la Universidad de Cádiz, así como la política y los objetivos de calidad de los centros. Estos documentos fueron aprobados definitivamente por acuerdo del Consejo de Gobierno de 18 de diciembre de 2017 y se encuentran en <https://bit.ly/2IF4KqM>.

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 <https://cutt.ly/xfCatvy>).

La Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad de Ciencias del Trabajo se configura como un órgano de evaluación y control de la calidad de las titulaciones que se imparten en el Centro y, en tal sentido, su labor servirá de asesoramiento y apoyo a la Dirección de la Facultad de Ciencias del Trabajo para la gestión de las titulaciones que son de su

responsabilidad. Son miembros de la CGC: a) la Decana, que actúa como presidente b) la Vicedecana de calidad, que actúa como secretaria c) los Coordinadores de Titulaciones de Grado y Master adscritas a la Facultad d) un representante de los profesores y un alumno por cada titulación de Grado, e) un representante de los profesores y un alumno por cada titulación de Posgrado, y f) un miembro del Personal de Administración y Servicios vinculado a la Facultad. Los miembros de la CGC deben actuar bajo los criterios de imparcialidad y objetividad, velando, en cualquier caso, por la garantía de publicidad de los trabajos, informes y recomendaciones que se adopten en las sesiones y reuniones, ordinarias y extraordinarias. En todo caso están obligados a asegurar la confidencialidad de la información recibida o generada. La CGC se reúne como mínimo dos veces al año, en sus reuniones los acuerdos se adoptan por mayoría simple de asistentes, dirimiendo los empates el voto del Presidente.

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, realizados todos 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: <https://cutt.ly/VfCaYp1>).

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 (<https://gestdocsgic.uca.es/login>) sufrió 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.

El nuevo gestor documental (implementado en diciembre 2018) recoge los procedimientos propios del SGC y permite registrar cada uno de los documentos que requiere nuestro Sistema de Garantía de Calidad. Es una herramienta muy útil donde se ubica por campus y centro, cada título. Existe una pestaña por curso, además de una exclusiva para aquellos títulos que se encuentran en proceso de renovación de la acreditación. En cada registro se indica la fecha de entrega y el responsable de su realización. A su vez, el GD-UCA constituye una herramienta fundamental de consulta para todos los agentes involucrados en la Calidad del título.

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 el Sistema de Información de la UCA (<http://sistemadeinformacion.uca.es>), accesible para el profesorado, se pueden consultar 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.

6. Plan de mejora.

Resultado del despliegue el P14 Procedimiento para el seguimiento, evaluación y mejora del Título, el Máster en Mediación 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. Las propuestas de mejora, su seguimiento y su grado de consecución se reflejan cada curso en el documento P14- Autoinforme para el Seguimiento del Título.

El Informe final para la renovación de la acreditación del Máster Universitario en Mediación por la Universidad de Cádiz (DEVA, 19-7-2017) señalaba la persistencia de problemas con la satisfacción de los estudiantes, recomendando expresamente “proporcionar indicadores de satisfacción significativos de todos los agentes implicados, estudiantes, profesorado, PAS, egresados/as, empleadores/as y tutores/as en prácticas. Se debe incluir el tamaño de la muestra y el número de encuestas respondidas (n)” (Recomendación 2).

Al respecto, se propusieron cuatro acciones de mejora que el Informe de Seguimiento del Plan de Mejora (DEVA, 8-11-2019) ha valorado favorablemente, si bien estimando que los objetivos no se han alcanzado en su totalidad. El nivel de satisfacción crece tímidamente en algún colectivo (PDI), pero se observa lo contrario en algún otro (estudiantes, tutores de prácticas). Por otro lado, el número de encuestas realizadas por los distintos colectivos (acciones 3 y 4) siguen siendo muy bajas, lo que hace que los resultados obtenidos puedan no ser estimados o fiables. Por último, se echan en falta acciones similares para otros colectivos como el de egresados o empleadores.

En el curso 2017/2018 se aprobó la versión v. 2.0 del Sistema de Garantía de Calidad de Grado y Máster. Este sistema contiene el P08- Procedimiento para la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés. En el curso 2018-19 los indicadores de satisfacción muestran una escalada, lo que revela una influencia positiva de las acciones emprendidas en la mejora del título, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

	CURSO 2017-18	CURSO 2018-19
ESTUDIANTES P08-01	3,40	3,51
PDI P08-01	3,40	4,60
TUTORES DE PRÁCTICAS RSGC P05-01	3,86	4,74

El referido Informe de DEVA de 2017 recomendaba asimismo “incluir indicadores sobre la satisfacción de los estudiantes con los servicios de orientación académica y profesional” (Recomendación 3). En relación con esta recomendación, el Informe de DEVA de 2019 destaca un incremento de la satisfacción de los estudiantes con los servicios de orientación académica y profesional, concluyendo que la recomendación se ha solventado, aunque decide mantenerla hasta comprobar si los indicadores sobre la satisfacción de los estudiantes con los servicios de orientación académica y profesional se mantienen en las encuestas realizadas con posterioridad al curso académico 2016-2017.

En efecto, se está siguiendo una línea ascendente en esta materia que merece una valoración positiva. Si en el curso 2016-17 la satisfacción de los estudiantes con los servicios de orientación académica era 2,14, en el siguiente curso sube a 3,50, estabilizándose en 3 en el curso 2018-19. Ocurre de forma parecida con los indicadores de satisfacción de los estudiantes con los servicios de orientación profesional: 2 en el curso 2016/17, 3,33 en el curso 2017/18 y 3 en el curso siguiente.

7. Modificaciones para la mejora del título.

No ha habido propuestas de modificación de la Memoria.

8. Acciones ante las recomendaciones del informe de Renovación de la Acreditación y en los informes de seguimiento.

Las recomendaciones del informe de renovación de la acreditación, así como las propuestas de mejora derivadas del proceso de seguimiento (informe de seguimiento) se han incorporado efectivamente a la planificación y desarrollo del título.

Informe final para la renovación de la acreditación del Máster Universitario en Mediación por la Universidad de Cádiz (DEVA, 19-7-2017, convocatoria 2016/17):

Recomendaciones recibidas:	Acciones llevadas a cabo para dar respuesta a estas recomendaciones y evidencia contrastable:	Impacto observado en el título:												
<p>Recomendación n^o2: Proporcionar indicadores de satisfacción significativos de todos los agentes implicados, estudiantes, profesorado, PAS, egresados/as, empleadores/as y tutores/as en prácticas. Se debe incluir el tamaño de la muestra y el número de encuestas respondidas (n). Las cuatro acciones propuestas deben recibir una valoración favorable, aunque las dos últimas pueden agruparse en una sola. Sin embargo, los objetivos no puede decirse que hayan sido alcanzados.</p>	<p>Acción 1: En diciembre de 2017 el Consejo de Gobierno de la UCA aprobó la versión 2.0 del SGC de Títulos de Grado y Máster de la Universidad. El mismo contiene un procedimiento, el P08 Procedimiento para la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés que contempla encuestas a PAS, PDI y Estudiantes. –</p> <p>Acción 2: Desde la Unidad de Prácticas en Empresas se lanza una encuesta de satisfacción a los tutores de prácticas por cada práctica que realiza un estudiante. Asimismo, es un procedimiento del SGC de Grado y Máster –</p> <p>Acción 3: Fomentar la mayor participación en los cuestionarios de satisfacción por parte de los integrantes de los grupos de interés –</p> <p>Acción 4: Difundir entre los profesores la existencia de estos cuestionarios y de los resultados obtenidos en pasados cursos académicos</p> <p>Evidencias: P08-01 Satisfacción Estudiantes y PDI con el título. P05-02 satisfacción tutores de prácticas</p>	<p>DEVA señalaba que las cuatro acciones propuestas deben recibir una valoración favorable, aunque consideraba que los objetivos no se habían alcanzado.</p> <p>No obstante, se aprecia que en el curso 2018-19 los indicadores de satisfacción muestran una escalada, lo que revela una influencia positiva de las acciones emprendidas en la mejora del título, como se puede apreciar en la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="919 577 1457 768"> <thead> <tr> <th></th> <th>CURSO 2017-18</th> <th>CURSO 2018-19</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ESTUDIANTES P08-01</td> <td>3,40</td> <td>3,51</td> </tr> <tr> <td>PDI P08-01</td> <td>3,40</td> <td>4,60</td> </tr> <tr> <td>TUTORES DE PRÁCTICAS RSGC P05-01</td> <td>3,86</td> <td>4,74</td> </tr> </tbody> </table> <p>Debe señalarse en relación con esta titulación que hasta el curso 2018-19 la UCA no ha proporcionado datos sobre empleadores. Del mismo modo, los últimos datos sobre egresados son del curso 2013-14. Tales aspectos, en el caso de recibir alguna valoración desfavorable, no debería atribuirse en modo alguno a la coordinación del máster.</p>		CURSO 2017-18	CURSO 2018-19	ESTUDIANTES P08-01	3,40	3,51	PDI P08-01	3,40	4,60	TUTORES DE PRÁCTICAS RSGC P05-01	3,86	4,74
	CURSO 2017-18	CURSO 2018-19												
ESTUDIANTES P08-01	3,40	3,51												
PDI P08-01	3,40	4,60												
TUTORES DE PRÁCTICAS RSGC P05-01	3,86	4,74												
<p>Recomendación n^o3: Incluir indicadores sobre la satisfacción de los estudiantes con los servicios de orientación académica y profesional.</p>	<p>Acción 1: Elaboración de un informe por el Coordinador del Máster donde se señalen acciones concretas a realizar</p> <p>Acción 2: Presentación del informe a la CGC de la Facultad para su aprobación</p> <p>Evidencia: RSGC-P08-01: INFORME DE RESULTADOS DE ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN SEGÚN GRUPO DE INTERÉS. GRUPO DE INTERÉS: ALUMNADO</p>	<p>DEVA destacaba un incremento de la satisfacción de los estudiantes con los servicios de orientación académica y profesional, concluyendo que la recomendación se ha solventado, aunque decide mantenerla hasta comprobar si los indicadores sobre la satisfacción de los estudiantes con los servicios de orientación académica y profesional se mantienen en las encuestas realizadas con posterioridad al curso académico 2016-2017.</p> <p>En efecto, se está siguiendo una línea ascendente en esta materia que merece una valoración positiva. Si en el curso 2016-17 la satisfacción de los estudiantes con los servicios de orientación académica era 2,14, en el siguiente curso sube a 3,50, estabilizándose en 3 en el curso 2018-19. Ocurre de forma parecida con los indicadores de satisfacción de los estudiantes con los servicios de orientación profesional: 2 en el curso 2016/17, 3,33 en el curso 2017/18 y 3 en el curso siguiente.</p>												
<p>RECOMENDACIÓN 4.- Se recomienda mejorar el indicador de la satisfacción de los estudiantes con las prácticas curriculares. Es necesario identificar las causas y adoptar las medidas oportunas para mejorar el indicador.</p>	<p>Acción 1: Identificación de las causas de la baja satisfacción</p> <p>Acción 2: Elaboración de un informe con propuesta de acciones concretas</p> <p>Acción 3: Presentación de la propuesta de acciones concretas a la CGC para su aprobación</p> <p>Acción 4: Proporcionar a los alumnos una información detallada y veraz de las prácticas</p> <p>Acción 5: Impulsar una mayor participación de los tutores académicos y los externos en las prácticas, así como su relación con los TFM</p> <p>Acción 6: Realizar nuevas encuestas personales y colectivas con los alumnos del curso 2017/2018 y comparar los resultados</p> <p>Evidencia: RSGC-P08-01: INFORME DE RESULTADOS DE ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN SEGÚN GRUPO DE INTERÉS. GRUPO DE INTERÉS: ALUMNADO EVOLUCIÓN GRADO SATISFACCIÓN</p>	<p>Se llevó a cabo un esfuerzo especial en la organización y desarrollo de las prácticas, debidamente documentado y difundido entre tutores y alumnos, de modo que se propició una mayor implicación de todos, donde, incluso, se difundieron los resultados. En la programación se puede ver que hubo varias tutorías colectivas que resultaron esenciales para la mejor organización y desarrollo de las prácticas. Los resultados mejoran sensiblemente en el último curso con respecto al anterior.</p> <p>Las encuestas se realizaron en tutorías colectivas que han permitido ir reaccionando a tiempo para subsanar deficiencias y, entre otras cosas, sirvieron para medir la satisfacción con las prácticas. Los resultados mejoran sensiblemente en el último curso con respecto al anterior.</p>												

<p>RECOMENDACIÓN 5.- Se recomienda mejorar el indicador de la satisfacción del profesorado con la coordinación entre los profesores del título. Esto requiere analizar las causas concretas de la baja satisfacción y la puesta en la puesta en marcha de las acciones de mejora pertinentes.</p>	<p>Acción 1: Elaboración de un informe con propuesta de acciones concretas Acción 2: Presentación de la propuesta de acciones concretas a la CGC para su aprobación. Acción 3: Elaboración de una GUÍA del curso (2017/2018), en formato papel y digital, con relación de los profesores del máster, con indicación de categoría, área y departamento, la programación del curso, con el calendario y horario de clases, señalando el profesor que impartirá cada cual, así como la materia correspondiente. Acción 4: Difundir entre los profesores los datos del Informe de resultados de análisis de la satisfacción (RSGC-P08-01) del PDI sobre la coordinación entre los profesores del título. Acción 5: Proseguir con el desarrollo del Plan de Coordinación Horizontal y Vertical que se adoptó para el curso 2016/2017. Evidencia: RSGC-P08-01: INFORME DE RESULTADOS DE ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN SEGÚN GRUPO DE INTERÉS. GRUPO DE INTERÉS: PDI. EVOLUCIÓN GRADO SATISFACCIÓN</p>	<p>El objetivo para este indicador se ha fijado en 3,47. En el curso 2017-18 se había alcanzado 3, y en el curso 2018-19 se llega a 4,20, como se puede observar mejorando notablemente los resultados.</p> <p>La guía se publicó en la web de la Facultad y se imprimió en papel y se difundió entre profesores</p>
<p>RECOMENDACIÓN 6.- Se recomienda mejorar el grado de satisfacción global de los estudiantes. Esto requiere seguir analizando las causas concretas de la baja satisfacción y la puesta en la puesta en marcha de las acciones de mejora pertinentes.</p>	<p>Acción 1: Elaboración de un informe con propuesta de acciones concretas. Acción 2: Presentación de la propuesta de acciones concretas a la CGC para su aprobación. Acción 3: Animar a los estudiantes a participar en las encuestas que se formulen. Evidencia: RSGC-P08-01: INFORME DE RESULTADOS DE ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN SEGÚN GRUPO DE INTERÉS. GRUPO DE INTERÉS: ALUMNADO. EVOLUCIÓN GRADO SATISFACCIÓN</p>	<p>Como se justifica en el informe, la escasa participación de los alumnos en las encuestas atribuye poco valor definitivo a los datos en que se sustenta la Recomendación. No obstante, el dato ha mejorado en el último curso.</p> <p>Probablemente fruto de las entrevistas personales, individuales o colectivas que efectuó el coordinador con los alumnos, sirvió para mejorar la valoración en el último curso.</p>
<p>RECOMENDACIÓN 7.- Se recomienda corregir las tasas de graduación y abandono hasta alcanzar los niveles previstos inicialmente, o bien modificar tales tasas en la Memoria del título de forma que se ajusten a las circunstancias en que se desarrollan las enseñanzas.</p>	<p>Acción 1: Elaboración de un informe con propuesta de acciones concretas. Acción 2: Presentación de la propuesta de acciones concretas a la CGC para su aprobación. Evidencia: P04-Procedimiento para la Planificación, Desarrollo y Medición de los resultados de la enseñanza. SGC V1.1 DE LOS TÍTULOS DE GRADO Y MÁSTER DE LA UCA. FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO. RSGC P04-01: Informe de indicadores.</p>	<p>La tasa de graduación y la tasa de abandono retroceden mínimamente. Ambos indicadores son muy limitados y poco significativos.</p>
<p>En el informe de seguimiento del plan de mejora no se muestra nuevas recomendaciones, coincidiendo estas con las de renovación de la acreditación.</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.

En relación con los cambios que se han debido introducir como consecuencia del estado de alarma producido por la epidemia de Covid-19, tanto el equipo directivo de la Facultad, como el equipo de coordinación del máster han debido readaptar a marchas forzadas, algunas de las prescripciones ordinarias de la guía docente cuyo incumplimiento ha devenido imposible.

Puntos Fuertes y/o logros:

- 2018/19: El Informe de seguimiento del plan de mejora de 2019 de DEVA no incluye puntos fuertes.
- Autoinformes 2017/18 y 2018/19: La CGC ha funcionado con regularidad.

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):
	Ninguno		

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 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, donde se califica de “satisfactorio” el apartado “1. Diseño, organización y desarrollo del programa formativo”. Asimismo, en las conclusiones del propio informe se destaca que “se está implantando el título cumpliendo la memoria verificada y analizando con detenimiento los problemas o incidencias que han ido surgiendo”. Hubo mejoras en los TFM, en las prácticas y en los talleres adicionales al plan docente.

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. Existe un esquema común para cada asignatura: se indica 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. En particular, la elaboración de los horarios y de los calendarios de exámenes se lleva a cabo por la Comisión del máster, con participación de la Vicedecana de Ordenación Académica y Calidad y supervisión de todo el proceso por la Comisión de Garantía de Calidad del centro.

En una reunión que tienen lugar a final de curso, la Comisión prepara y revisa los contenidos del curso siguiente, en particular los programas docentes de las asignaturas, que elaboran los correspondientes departamentos, de acuerdo con las directrices marcadas por la guía docente de la titulación. El Coordinador del Máster, en colaboración con los representantes de los Departamentos, supervisa la adecuación de los contenidos y competencias, las actividades formativa los sistemas de evaluación y la planificación temporal de todas las asignaturas del Máster con objeto de evitar solapamientos de contenidos y competencias entre distintos módulos o materias y/o la sobrecarga de trabajo del alumnado. Estos materiales después se publican en la web de la UCA, sección del máster.

En el proceso de Planificación Docente para el curso 18/19, apartado Programa Docente de las asignaturas, en el punto 3.5.8, se indicaba: *El procedimiento llevado a cabo para la cumplimentación de los Programas docente de las asignaturas de Grado se igualará en las asignaturas de Máster, en principio a través de un proyecto piloto con distintas titulaciones que, posteriormente, se extenderá al resto:* <https://bit.ly/2I93DSX>.

Tras el resultado satisfactorio de esa experiencia piloto, en el actual proceso de Planificación Docente para el curso 19/20, se ha abierto a todos los Másteres el procedimiento para la elaboración de los Programas Docentes de las asignaturas: <https://cutt.ly/VfChS4m>.

b) Coordinación de la formación teórica y práctica.

Las clases presenciales del máster tienen un enfoque teórico-práctico que viene a reforzar la propia naturaleza procedimental de la mediación, comprensible desde una perspectiva más funcional que estática.

Complementando la clase presencial teórico-práctica, cada módulo del máster cuenta con su propio seminario, impartido por profesionales de la materia, donde se afianzan los contenidos aprendidos en el aula. El contenido de los seminarios varía cada curso, en función de las exigencias normativas y de la vida real.

Las sesiones académicas del máster son impartidas por profesores de la Universidad, siendo los talleres complementarios eminentemente prácticos a cargo de profesionales externos. De esta forma se ofrece a los estudiantes el contacto con la realidad práctica de la mediación.

c) Perfil de competencias.

Se han sistematizado las competencias por asignaturas y curso comprobando que todas las competencias sean desarrolladas a lo largo de la Titulación y secuenciando estas competencias a lo largo de los cuatro cursos. De esta forma las relaciones de competencias de la Memoria Verificada son trabajadas y evaluadas, de forma ponderada según el curso académico, por alguna o algunas asignaturas a lo largo del Plan de Estudios.

d) Actividades formativas.

Son actividades formativas del máster: 1) Clases teóricas: enfocadas a la transmisión de los conocimientos básicos de la materia, así como en el aprendizaje basado en problemas. 2) Seminarios: con exposiciones complementarias centradas en el análisis de ciertos conflictos o ámbitos específicos de conflicto. 3) Actividades prácticas presenciales: casos prácticos, comentarios de textos, ensayos, debates, exposiciones de trabajos individuales o en grupos, simulaciones, role playing. 4) Actividades formativas online: foros, lecturas guiadas, cuestionarios, comentarios de textos, videos o noticias colgadas en el campus virtual, pruebas de autoevaluación. 5) Desarrollo plan de prácticas externas: con la guía de un tutor académico de la Universidad de Cádiz y de un tutor de la entidad colaboradora, el alumno deberá realizar las prácticas en las que desarrolle las competencias indicadas en el título. 6) Desarrollo del trabajo fin de máster, 7) Tutorías a distancia y presenciales: individuales y/o colectivas. 8) Horas de trabajo no presenciales en las que el alumno desarrollará su capacidad de aprendizaje autónomo a través del estudio

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 un exceso de tareas. Para ello se realiza un calendario por curso con las fechas de entrega de las actividades académicamente dirigidas que debe realizar el alumno, que permite velar por una correcta distribución en el tiempo.

f) Evaluación de competencias.

Las competencias de la Memoria del título se trabajan y evalúan en las diferentes asignaturas. Para esa evaluación se utilizan varios sistemas. Se explica con más detalle en el criterio VI.

g) Movilidad.

Hay por ahora ausencia de movilidad en parte por el carácter muy concentrado en un año y lo específico de la formación. Para que los alumnos pudieran completar parte de su formación en otras universidades deberían partir el curso en dos años, algo que ninguno se plantea.

Ello, no obstante, el Máster se beneficia de la diversidad en orígenes geográficos y académicos. Resulta muy apreciable la presencia, cada año, de al menos dos alumnos especialmente brillantes becados por la Fundación Carolina y procedentes de países latinoamericanos (<https://cutt.ly/6aJKu81>). Además, la mayoría de los alumnos españoles matriculados proceden de Universidades diferentes a la nuestra (andaluzas o no).

h) Prácticas Externas.

La gestión de las prácticas externas se lleva a cabo a través de una plataforma informática específica de la UCA. La supervisa la coordinación del Máster, con el tutor académico (coincide habitualmente con el director del trabajo de fin de máster), y con la colaboración del tutor académico de la entidad donde se realizan las prácticas. La coordinación 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.

La asignación de prácticas se ha hecho a través de un proceso de intermediación por parte del Coordinador, 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 tratado de casar la oferta y la demanda para dar con la práctica más apropiada para cada alumno. Así se ha logrado proporcionar prácticas en el plazo previsto al 100% de los alumnos matriculados en la asignatura de Prácticas Externas.

i) TFM: con la guía de un tutor académico, el alumno deberá elaborar el trabajo fin de máster y defenderlo ante la correspondiente Comisión de Evaluación.

j) Cursos de adaptación o complementos formativos, en su caso. No se contemplan complementos

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 Coordinador del Master, Coordinador del PROA, los coordinadores de módulos y el profesorado responsable de las asignaturas y el alumnado.

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.

m) Avances en el desarrollo normativo.

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

1. **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.** <https://cutt.ly/QfCjwja>
2. **Reglamento interno por el que se regulan las Prácticas Curriculares en la Facultad de Ciencias del Trabajo.** <https://cutt.ly/SfCjadT>
3. **Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Ciencias del Trabajo.** <https://url2.cl/bUDf3>
4. **Reglamento de la Comisión de Garantía de Calidad.** <https://bit.ly/373esl5>
5. **Código de conducta de la Facultad de Ciencias del Trabajo** <https://cutt.ly/4fCjfhK>
6. 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 o 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. <https://cutt.ly/HfCjxbV>

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.

Un aspecto significativo a considerar para analizar el diseño, la organización y el desarrollo del programa formativo de la Titulación es la capacidad de resolución del Centro a través del BAU (Buzón de atención al usuario P11). En relación con el máster en mediación, no se ha formulado ningún BAU, que tengamos constancia.

En realidad, el sistema del BAU es poco utilizado porque los alumnos tienen contacto abierto y permanente con la coordinación del máster; de ahí que las incidencias se tramiten y se aborden directamente y sobre la marcha.

Ninguna incidencia ha necesitado, para su completa resolución, la realización de modificaciones de la memoria o de los programas de la asignatura.

No se han planteado dificultades en la implantación del programa formativo, como se aprecia en la siguiente tabla.

INDICADOR	Comparativa	Objetivo Indicador *	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19
ISGC-P04-02: Satisfacción global de los estudiantes con la con la organización y desarrollo de la titulación.	TÍTULO	3,9	3,80	3,9	4,0	4,1	4,5
	CENTRO		3,80	3,8	4,0	4,1	4,5
	UCA		4,00	4,10	4,20	4,30	4,20
Satisfacción del profesorado con la estructura del Plan de Estudios.	TÍTULO	3,5	3,25	3,50	3,75	3,43	4,20
	CENTRO		3,25	3,50	3,75	3,43	4,20
	UCA		3,34	3,46	3,94	4,01	4,07
ISGC-P05-01: Grado de satisfacción de los tutores académicos con las prácticas externas realizadas por los alumnos.	TÍTULO	3,87	-	4,25	3,49	3,86	4,74
	CENTRO		-	4,25	-	3,86	4,74
	UCA		-	4,5	-	4,2	4,26
ISGC-P05-02: Grado de Satisfacción global de los tutores de las entidades colaboradoras con el desempeño de los estudiantes en las prácticas externas.	TÍTULO	4,72	-	4,8	4,64	4,73	4,89
	CENTRO		-	4,8	-	4,73	4,89
	UCA		-	4,86	-	4,57	4,74
ISGC-P05-03: Grado de satisfacción de los estudiantes con la contribución de la práctica externa para afianzar los conocimientos y habilidades adquiridos en el título.	TÍTULO	4,23	-	4,4	4,05	4,18	4,50
	CENTRO		-	4,4	-	4,18	4,50
	UCA		-	4,51	-	4,35	4,54
ISGC-P05-04: Grado de satisfacción de los estudiantes con la contribución de la formación recibida en el título para desarrollar la práctica externa.	TÍTULO	3,89	-	3,93	3,85	3,91	4,17
	CENTRO		-	3,93	-	3,91	4,17
	UCA		-	4,35	-	4,27	4,59
ISGC-P05-05: Tasa de Rendimiento de las prácticas externas o prácticas clínicas.	TÍTULO	97,23%	100,00%	94,40%	100,00%	100,00%	90,00%
	CENTRO		100,00%	94,40%	100,00%	100,00%	90,00%
	UCA		93,11%	89,40%	89,50%	93,43%	93,09%
ISGC-P06-03: Tasa de movilidad de alumnos sobre matriculados en el título. INTERNACIONAL.	TÍTULO	0	0,00%	0,00%	-	-	-
	CENTRO		0,00%	0,00%	-	-	-
	UCA		1,71%	4,60%	0,70%	5,17%	3,45%
ISGC-P06-03: Tasa de movilidad de alumnos sobre matriculados en el título. NACIONAL.	TÍTULO	0	-	-	-	-	-
	CENTRO		-	-	-	-	-
	UCA		-	-	-	-	100,00%
ISGC-P06-06: Grado de Satisfacción de los estudiantes que participan en redes de movilidad (Entrantes y Salientes).	TÍTULO	0	-	-	-	-	-
	CENTRO		-	-	-	-	-
	UCA		-	27,30%	35,70%	54,55%	-
Satisfacción de los estudiantes con el procedimiento llevado a cabo para la elección y realización de los TFM.	TÍTULO	3	-	-	2,43	3	3,09
	CENTRO		-	-	2,43	3	3,09
	UCA		-	-	2,87	2,71	2,97
Satisfacción del profesorado con el procedimiento llevado a cabo para la elección y realización de los TFM.	TÍTULO	4	-	-	4	4,20	4,40
	CENTRO		-	-	4	4,20	4,40
	UCA		-	-	3,97	4,08	4,07

*Objetivos de los indicadores claves a cumplir durante el periodo de renovación de acreditación vigente del título.

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

Puntos Fuertes y/o logros:

- 2017-18: La consolidación de los talleres prácticos impartidos por mediadores profesionales.

- 2018-19: Destaca como buena práctica la labor de coordinación realizada por los responsables de las materias, a pesar de las dificultades de coordinación que supone un contenido multidisciplinar. La Comisión de Máster, que se reúne una vez al mes, como mínimo, vela por la existencia de actividades formativas complementarias y seminarios. La coordinación es corroborada por lo alumnos, que además muestran su satisfacción (3,00) superando la media UCA (2.65) (sistemadeinformacion.uca.es).

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):
--	Ninguno	--	--

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.

Así, para impartir el título, se cuenta con profesores de la Universidad de Cádiz de diferentes áreas de conocimiento que se integran en los siguientes departamentos: Organización de empresas; Psicología; Economía General; Derecho Internacional Público, Penal y Procesal; Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social; Derecho Privado; Estadística e Investigación Operativa; Derecho Público; y Derecho Mercantil.

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 viene dispuesto en la instrucción anual, emitida por este Vicerrectorado (<http://gabordenacion.uca.es>) 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 de la aplicación GOA, plataforma del Servicio de Organización Académica y Planificación Plantillas PDI.

1.1. Evolución del perfil del profesorado del título.

En general, la Facultad cuenta con el personal académico idóneo para impartir el Máster en Mediación, profesorado de alta cualificación, con amplia experiencia docente e investigadora y con un perfil que se ajusta a las materias que imparte. El conjunto de profesores ha experimentado mejoras notables en cuanto a la obtención de nuevos quinquenios y sexenios.

El profesorado del título se ha consolidado tras varias ediciones y resulta adecuado. Poco a poco, los departamentos van mostrando mayor compromiso con el máster. Analizando los datos se detecta que la participación del personal en acciones formativas ha descendido respecto al curso anterior, manteniéndose en niveles próximos a la media de la

Universidad de Cádiz. Es una circunstancia meramente coyuntural, probablemente atribuible a la carga docente, de investigación y gestión que asume en general el profesorado con vista a las acreditaciones y que resta tiempo para otro tipo de actividades. El proceso de innovación docente es continuo y ofrece resultados: el más reciente, la publicación de un manual específico sobre la materia.

Aumenta el porcentaje de profesores implicados en proyectos de innovación docente e igualmente el número de profesores con evaluación docente, lo que merece una valoración positiva.

Los estudiantes se muestran satisfechos con todas las dimensiones del proceso de enseñanza-aprendizaje. El grado de satisfacción global de los estudiantes con la docencia se mantiene, en consecuencia, a niveles altos (3,40 en el curso 17/18, y 3,18 en el curso 18/19), en línea con los valores medios de la UCA. Este resultado parece confirmar la eficacia de las labores de coordinación docente, que se concretan en reuniones periódicas del coordinador del Grado con el profesorado y con el delegado de curso.

Este alto grado de satisfacción de los estudiantes guarda relación, asimismo, con el fuerte compromiso que muestran los profesores del título con la mejora de su cualificación docente. Así, respecto a la participación en acciones formativas y en proyectos de innovación y mejora docente por parte del profesorado que imparte docencia en el título, se observa un alto nivel de participación (62,50% en el curso 17/18, y 41,67% en el curso 18/19).

Se ha incrementado el nivel general de satisfacción de los alumnos con la docencia, situándose en un valor alto (4,1) similar al de la UCA (4,3), así como su valoración sobre la coordinación entre profesores (de 1,71 a 3), datos ambos favorables. En términos similares cabe destacar su apreciación sobre el procedimiento de elección y elaboración de los TFM. Con respecto a los profesores, se mantiene en la misma proporción que el curso precedente el grado de satisfacción con la coordinación inter se, lo que denota que funciona el sistema de coordinación establecido, y se incrementa a un valor relativamente alto (4,2) su valoración acerca del procedimiento de elección y para la realización del TFM, aspecto especialmente positivo.

En la actualidad, el sistema de coordinación del Máster se basa fundamentalmente en tres agentes: la Comisión de Máster (que toma decisiones de carácter general o resuelve problemas planteados por el Coordinador), el Coordinador de Título (que lleva el peso de la coordinación general) y los coordinadores de los módulos, que establecen mecanismos de coordinación entre todos los profesores de cada uno de estos módulos. Antes de empezar el curso se celebra una reunión general de los coordinadores de los módulos con el coordinador de Máster, para fijar las pautas de todo el curso, siendo luego los coordinadores de cada módulo son los que se ponen en contacto con los profesores correspondientes para precisar aspectos concretos de la docencia. Este sistema permite tener un conocimiento constante de los entresijos de la coordinación, válido para detectar posibles incidencias y resolverlas con prontitud. A lo largo del curso, las reuniones de la Comisión del Máster, a las que pertenecen los coordinadores de cada módulo, son continuas.

Los datos sobre la evolución del personal académico que ha impartido el Máster en Mediación desde su implantación reflejan que cada vez es mayor el número de doctores y de profesores con sexenios que participan en él. El porcentaje de doctores es del 100%. El número de sexenio que suma el claustro es de 26 en el curso 18/19, frente a 18 en el curso 16/17 y a 5 en el curso 12/13.

En cuanto a la categoría profesional de los participantes, también se ha producido una significativa mejora: durante el curso 18/19 han impartido docencia en el título 5 catedráticos de universidad, 1 catedrático de escuela universitaria y 6 profesores titulares de universidad; por comparación, en el curso 12/13 los participantes fueron 1 catedrático de universidad, 1 catedrático de escuela universitaria y 5 profesores titulares de universidad

1.2. Perfil del profesorado tutor de los 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/Máster de la Universidad de Cádiz (<https://bit.ly/3d1UUwV>) y las modificaciones registradas en el Reglamento UCA/CG07/2014, de 17 de junio (<https://bit.ly/3dWE9Em>).

Posteriormente, la Facultad de Ciencias del Trabajo elaboró unas normas que adaptan este Reglamento Marco a las particularidades de los títulos de máster que se imparten bajo la responsabilidad del centro.

En la página web del título (<https://n9.cl/bawl>) se publica de forma anual, entre otras, la siguiente información:

- Composición Comisión de TFM.
- Instrucciones para la solicitud de asignación de trabajos. Formulario.
- Acta de la Comisión Evaluadora, Criterios de evaluación.
- Adjudicación definitiva del Tutor del TFM a cada estudiante del máster.

Dado que se trata de una enseñanza de segundo ciclo, se quiere dejar al alumno el mayor grado de elección sobre la materia objeto del TFM. A lo largo de la primera parte del curso, el coordinador del máster mantiene regulares entrevistas con ellos, individuales y colectivas, a fin de que vayan acotando el área de interés. Cuando este campo ya está acotado, con la colaboración del coordinador, en alumno empieza a entrar en contacto con los posibles directores de trabajo hasta que, de común acuerdo alumno y director, se fija el tema del mismo.

Posteriormente, la Comisión del máster analiza las adjudicaciones y las convalida o impugna, según los criterios establecidos en el marco normativo, tratando de atender las preferencias de alumnos y tutores.

El tutor académico es designado por 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 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.

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	6,00	optativa

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, modificado el 3 de julio de 2015 BOUCA 190 de 2015, (<https://secretariageneral.uca.es/docs/Unidades/normativa/alumnos/9674.pdf>). Su Artículo 16º: Tutorías y 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 profesor/a y la asignación del alumnado por curso académico.

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.

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 una aplicación, de desarrollo propio, a la que 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, que es el Portal de Gestión de Prácticas en Empresa y Empleo utilizado por las Universidades Públicas Andaluzas.

Los tutores externos de las prácticas son designados por la entidad colaboradora, con la supervisión del coordinador del máster.

La evaluación de las prácticas curriculares se llevará a efecto por el tutor académico de la universidad, que toma como base el seguimiento del alumno llevado a cabo, el informe del tutor de la entidad colaboradora, los informes de seguimiento emitidos y la memoria final elaborada por el alumno. A estos efectos, el tutor académico cumplimenta el correspondiente informe de valoración, pero la firma del acta de calificación oficial corresponde al profesor coordinador de la asignatura de prácticas, de acuerdo con la normativa vigente sobre cumplimentación de actas y del sistema de calificaciones oficial.

2. Acciones de coordinación docente en el título.

La coordinación docente (horizontal y vertical) entre el profesorado que imparte docencia en el máster en mediación se garantiza con reuniones periódicas de la comisión del máster, a la que pertenecen todos los coordinadores de los módulos, y con el contacto permanente del coordinador con los profesores. Desde principios del curso 2019/2020, se informó a los alumnos de la conveniencia de que pusieran en conocimiento del coordinador cualquier laguna, solapamiento o problema de coordinación que detectaran. Además, de cualquier incidencia que se produzca en la docencia de una misma materia. Hasta la fecha, ninguno se ha señalado.

Con ello se ha conseguido coordinar las actividades formativas de las distintas asignaturas y evitar solapamientos de contenidos.

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.

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://udinovacion.uca.es>).

Anualmente, tras consulta y petición a los grupos de interés se diseña un catálogo de acciones formativas para el profesorado. (<http://udinnovacion.uca.es>).

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://udinnovacion.uca.es>).
- Convocatoria de Actuaciones Avaladas para la Mejora Docente (<http://udinnovacion.uca.es>).
- Convocatoria de Actuaciones Avaladas para la Formación del Profesorado (<http://udinnovacion.uca.es>).
- Convocatoria de Ayudas para la Difusión de Resultados de Innovación Docente (<http://udinnovacion.uca.es>).

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 (<https://bit.ly/2HFbuHi>), éste permite estudiar el rendimiento del título en esta materia.
- P08 Procedimiento para la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés (<https://bit.ly/2IDDBDA>), en éste se evalúan indicadores de percepción, tales como el Programa de desarrollo y formación del PDI, coordinación docente...

Como se aprecia en la siguiente tabla, se ha producido una significativa mejora en este campo:

INDICADOR	Comparativa	Objetivo indicador *	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19
ISGC-P09-02: Participación del profesorado en acciones formativas.	TÍTULO	62,26	53,57%	65,22%	82,14%	41,67%	37,50%
	CENTRO		53,57%	65,22%	82,14%	41,67%	37,50%
	UCA		49,46%	53,29%	50,85%	46,22%	51,56%
ISGC-P09-03: Participación del profesorado en Proyectos de innovación y mejora docente.	TÍTULO	45,46	46,43%	43,48%	65,00%	62,50%	41,67%
	CENTRO		46,43%	43,48%	65,00%	62,50%	41,67%
	UCA		35,93%	36,03%	34,87%	44,22%	46,89%
ISGC-P09-04: Asignaturas implicadas en Proyectos de innovación docente.	TÍTULO	10,15	6,67%	30,77%	0,00%	0,00%	26,67%
	CENTRO		6,67%	30,77%	0,00%	0,00%	26,67%
	UCA		7,02%	7,82%	5,21%	8,39%	6,21%
ISGC-P09-05: Grado de satisfacción global de los estudiantes con la docencia.	TÍTULO	4,02	3,8	3,9	4,1	4,1	4,5
	CENTRO		3,8	3,9	4,1	4,1	4,5
	UCA		4,1	4,2	4,2	4,3	4,3
Satisfacción del alumnado sobre el procedimiento llevado a cabo para la elección y realización de los TFG/TFM.	TÍTULO	3	-	-	2,43	3	3,09
	CENTRO		-	-	2,43	3	3,09
	UCA		-	-	2,87	2,71	2,97

*Objetivos de los indicadores claves a cumplir durante el periodo de renovación de acreditación vigente del título.

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	Comparativa	Objetivo indicador *	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19
P08 Satisfacción del profesorado con la "Coordinación entre los profesores del título"	TÍTULO	3,47	3,50	3,63	3,75	3	4,20
	CENTRO		3,50	3,63	3,75	3	4,20
	UCA		3,23	3,38	3,64	3,72	3,81
P08 Satisfacción del alumnado con la "Coordinación entre los profesores del título".	TÍTULO	2,15	1,73	2,33	1,71	3,67	2,73
	CENTRO		1,73	2,33	1,71	3,67	2,73

UCA		2,29	2,34	2,47	3,23	2,56
-----	--	------	------	------	------	------

**Objetivos de los indicadores claves a cumplir durante el periodo de renovación de acreditación vigente del título.*

La Universidad de Cádiz, a través del Vicerrectorado competente en materia de profesorado, 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/>).

Los resultados de la aplicación de programa Doctentia de manera agregada son los siguientes.

INDICADOR	Comparativa	Objetivo indicador *	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19
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).	TÍTULO	34,42	17,20%	35,71%	34,78%	50,00%	45,80%
	CENTRO		35,71%	34,78%	50,00%	45,80%	29,17%
	UCA		23,46%	22,77%	27,47%	25,70%	23,13%

**Objetivos de los indicadores claves a cumplir durante el periodo de renovación de acreditación vigente del título.*

Durante el Estado de Alarma, los mecanismos de evaluación de calidad han seguido vigentes, e incluso se han incrementado, a fin de optimizar los recursos y solventar cualquier posible merma en la formación de los alumnos. Como resultado final, puede afirmarse que los alumnos han completado su formación con casi total normalidad, dadas las especiales circunstancias. Aunque no ha habido que implementar mecanismos de docencia virtual, dado que el programa docente ya se había explicado, los profesores han seguido y supervisados las prácticas de los alumnos por medios telemáticos, en permanente contacto con ellos. Asimismo, las tutorías para la realización de los TFM se han llevado a cabo con normalidad por medios telemáticos. Ello ha supuesto un notable incremento en el esfuerzo desplegados por los docentes.

Puntos Fuertes y/o logros:

- AUTOINFORME 2016/17: Estabilidad general de los profesores que participan en la titulación
- AUTOINFORME 2017/18: Estabilidad general de los profesores que participan en la titulación y Guía completa del Máster. Ha mejorado notablemente la valoración de alumnos sobre la coordinación del profesorado. La satisfacción de los estudiantes con la organización de los TFM es igualmente elevada
- AUTOINFORME 2018/19: El alto compromiso que muestran los profesores del título con la mejora de su cualificación docente, que se materializa en su participación en acciones de actividad docente. Asimismo, la calificación de "excelente" en dichas actividades fue alcanzada por un 85,71% en el curso 2018/2019, superando el 63,60% del curso académico anterior 17/18. Asimismo, la alta participación del profesorado en acciones formativas. Estabilidad general de los profesores que participan en la titulación y Guía completa del Máster. Ha mejorado notablemente la valoración de alumnos sobre la coordinación del profesorado. La satisfacción de los estudiantes con la organización de los TFM es igualmente elevada.

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):
2016/17	Índice de satisfacción del alumnado con la "Coordinación entre los profesores del título" es bajo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar una GUÍA del curso con indicación de los módulos, asignaturas, profesores, materias correspondientes, calendario y horario de las clases, etc. 2. Difundir entre los profesores los datos del Informe de resultados de análisis de la satisfacción (RSGC-P08-01) del PDI sobre la coordinación entre los profesores del título 3. Proseguir con el desarrollo del Plan de Coordinación Horizontal y Vertical 	<p>Mejora el índice de satisfacción de estudiantes en relación con la coordinación entre profesores del título pasando de 1,71 en el curso 2016/17 a 2,73 en el curso 2018/19, superando el objetivo indicador (2,15).</p> <p>Se ha mejorado en gran medida la coordinación entre los profesores del título. Ello es buena medida fruto de las mejoras implementadas en los últimos dos cursos para mejorar la coordinación. Se ha elaborado una detallada guía docente que se facilita en papel a los alumnos el primer día del curso, con relación de los profesores del máster, con</p>

		que se adoptó para el curso 2016/2017.	<p>indicación de categoría, área y departamento, la programación del curso, con el calendario y horario de clases, señalando el profesor que impartirá cada cual, así como la materia correspondiente. Además, por medio del aula virtual y de la página web del título se informa sobre su actividad en el máster.</p> <p>Se ha mantenido el Plan de Coordinación Horizontal y Vertical que se adoptó para el curso 2016/2017.</p> <p>Por último, se han incrementado las reuniones de coordinación de la comisión del máster, con una periodicidad mínima de una al mes.</p>
--	--	--	--

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 se impartirá en la Facultad de Ciencias del Trabajo, que cuenta con los recursos materiales y servicios necesarios para un correcto desarrollo de las actividades formativas del Máster y otras titulaciones.

El edificio en el que se encuentra la Facultad fue objeto de una rehabilitación integral en el año 2000, contando actualmente con instalaciones modernas para la impartición de docencia presencial y no presencial. Existe conexión WIFI en todo el Centro y las aulas disponen de medios audiovisuales conectados a red. El mantenimiento de dichos medios audiovisuales e informáticos se lleva a cabo por el Área de Informática de la Universidad de Cádiz, Centro de atención al usuario (CAU).

La siguiente tabla muestra las instalaciones de la Facultad:

ESPACIO	CAPACIDAD	EQUIPAMIENTO
SÓTANO		
Aula Magna	123+3 discapacitados	Videoprojector
Sala de estudios	216	X
PLANTA BAJA		
Aula Informática II	20	Videoprojector
Seminario 1	36	Videoprojector
Seminario 2	36	"
Seminario 3	24	X
Salón de Grados	68	Videoprojector
Aula 1	129 + 3	"
Aula 2	117+ 3	"
PRIMERA PLANTA		

Aula de Informática I	30	X
Aula 11	129 + 3	Videoprojector
Aula 12	117 + 3	“
Aula 13	81 + 3	“
Aula 14	81 + 3	“
Aula 15	56 + 3	“
Sala de Juntas	22	X
SEGUNDA PLANTA		
Aula 21	129 + 3	Videoprojector
Aula 22	48	“
Aula 23	51	

Además de las dos aulas de informática, se han depositado en el seminario 3 (S.3) 28 portátiles para un servicio de préstamo a los alumnos durante todo el curso académico, que pueden ser asimismo utilizados en cualquier aula del Centro. El uso de las instalaciones viene determinado por la programación docente elaborada por el Centro para el curso académico correspondiente. La reserva de espacios para actividades puntuales no registradas en la planificación docente se gestiona a través de la aplicación SIRE (reserva de espacios).

En cuanto a las condiciones de accesibilidad universal de las personas con discapacidad, y siguiendo lo dispuesto en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, el acceso principal al centro no tiene escalones al encontrarse a nivel con la calle. Las aulas tienen plazas habilitadas para discapacitados. Todas las plantas cuentan con servicios adaptados. Para la movilidad interior, el centro dispone de dos ascensores que comunican todas las plantas, permitiendo el acceso a las distintas instalaciones.

La Universidad de Cádiz ha recibido en julio de 2018 el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+, esto es, el más alto reconocimiento establecido por la *European Foundation for Quality Management* (EFQM), mejorando el sello 400+ conseguido por la UCA en 2016 (<https://bit.ly/2K5RsTu>). Se trata, pues, de un reconocimiento internacional del máximo nivel que se concede tras una evaluación completa del sistema de gestión de los procesos de docencia, investigación, transferencia y servicios de nuestra Universidad. En estos momentos, una veintena de universidades españolas disponen de algún tipo de Sello de Excelencia, aunque solo tres universidades en España mantienen actualmente un nivel 500+ para toda la organización, entre ellas, la UCA.

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

a) Biblioteca.

La Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad de Cádiz es compartida con la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (se encuentra en este centro, C/ Duque de Nájera nº8, a 25 metros de la Facultad de Ciencias del Trabajo). <http://www.uca.es/area/biblioteca/bibliotecasuca/bibccsociales>. Esta Biblioteca es una sección de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz que atiende las necesidades documentales de los usuarios adscritos a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y a la Facultad de Ciencias del Trabajo. La mayor parte de los fondos de la biblioteca se encuentran en estanterías de acceso libre. Los libros están ordenados por materias siguiendo una clasificación sistemática, y las revistas por orden alfabético de títulos. La consulta del fondo antiguo y el material especial (disquetes, cd-rom, microfichas...) se solicita en el mostrador de información y préstamo. La Biblioteca está abierta de Lunes a Viernes, de 9'00 a 21'00 h, en horario ininterrumpido. La Biblioteca cuenta con una Superficie de 1.305 m², 365

Puestos de lectura, 1.952 Estanterías libre acceso, 25 Estanterías de depósito, 9 Salas de Trabajo, Aula de Formación, Espacio de Aprendizaje, y Ordenadores portátiles de Préstamo diario y de Préstamo por curso académico. Por último, debe destacarse que 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.

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. Para las enseñanzas semipresenciales se cuenta con la conexión vía internet que se facilitará al alumno, mediante la adjudicación de una dirección electrónica propia de la Universidad de Cádiz, con el fin de facilitar el acceso tanto a profesores como estudiantes, así como mediante la instauración de aulas virtuales, siguiendo las instrucciones propias de la Universidad.

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.

En la actualidad, el Vicerrectorado de Digitalización e Infraestructuras, 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 Máster en Mediación.

c) Acceso a internet.

Nuestro Centro, dispone de tres sub-redes wifi diferenciadas que dan servicio a todos los grupos de interés. La red ucAirPublica da servicio general a todos los estudiantes, 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, Departamentos, 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 19 de diciembre de 2016 (<https://buzon.uca.es/cau/index.do>).

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: Ordenación Académica y Personal, Gestión de la Calidad y Títulos, 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.

j) Otros.

Además de las instalaciones particulares de la Facultad de Ciencias del Trabajo donde se impartirá el Máster, se cuenta, con las distintas unidades administrativas y gestoras de la Universidad de Cádiz, dispuestas siempre para cualquier circunstancia que surja en el desarrollo del Máster. Los principales servicios que ofrece la Universidad de Cádiz son los siguientes: Área de Atención al Alumnado, Área de Biblioteca y Archivo, Área de Deportes, Área de Economía, Área de Informática, Área de Infraestructuras, Área de Personal, Aula de Mayores, Centro Superior de Lenguas Modernas (CSLM), Gabinete de Auditoría y Control Interno, Gabinete de Comunicación y Marketing, Gabinete del Rector, Gabinete de Ordenación Académica, Gabinete Jurídico, Servicio de Relaciones Internacionales, OTRI, Oficina para la Sostenibilidad, Orientación Universitaria, Oficina de Coordinación de Posgrado, Servicio de Atención Psicológica y Psicopedagógica, Servicio de Extensión Universitaria, Servicio de Prevención, Servicio de Publicaciones, Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos, Unidad de Gestión de Investigación, Unidad de Prácticas de Empresa y Empleo, Unidad de Igualdad.

3.- Orientación universitaria/académica.

a) 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.

b) Secretariado de Políticas de Inclusión. 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.

c) Unidad de Igualdad entre Mujeres y Hombres. La 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.

d) Servicio de Relaciones Internacionales. La Universidad cuenta, con un Servicio de Relaciones Internacionales, integrada en el Área de gestión de alumnado y relaciones internacionales, configurada como una herramienta básica en el objetivo estratégico de la Universidad. Desde este servicio se gestionan los distintos programas de movilidad con universidades y empresas extranjeras destinadas tanto a alumnado como a personal docente e investigador y de administración y servicios, así como los proyectos de cooperación internacional, se organizan actividades de difusión e información y se apoyan las diversas iniciativas de internacionalización en las que participa el conjunto de la Universidad. Más información en: <http://internacional.uca.es/>.

e) El Programa de Orientación y Apoyo al estudiante (PROA) de la Facultad de Ciencias del Trabajo se viene desarrollando desde el curso académico 2010-2011. El I PROA solo se implementó en la sede de Cádiz para el Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos (RRL y RRHH). Desde el II PROA (2011-2012) también se ejecuta en las sedes de Algeciras para RRL y RRHH y Jerez para el Grado en Trabajo Social (TS). Los tres ejes fundamentales que conforman el PROA son:

el Proyecto Compañero (PC), el Plan de Acción Tutorial (PAT) y el Programa de Orientación Profesional (POP), además, a partir del curso 2018-19 el PROA cuenta con la web de Orientación Profesional (Orbitados) para el Grado en RRLL y RRHH.

4.- Orientación profesional.

Los seminarios que se imparten como complemento de la docencia funcionan en buena medida como servicios de orientación profesional, dado que son impartidos por profesionales en ejercicio.

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

Atendiendo a la estructura organizativa de la Universidad de Cádiz y con el fin de optimizar los recursos humanos de carácter administrativo, el personal de Administración y Servicios no se adscribe a ningún título en concreto, sino que están a disposición de diferentes títulos que se imparten en un Centro, o bien en un Campus Universitario.

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. La composición de este personal está recogida en las tablas siguientes:

TIPO DE PUESTO	Nº DE PERSONAL DE APOYO
Administración	1
Secretaría de Decanato	1
Coordinación de servicios generales	2
Conserjería	3

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 informáticas, 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 lo largo del curso se tramitan mediante el CAU del Área de Informática (<https://cau.uca.es/cau/index.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 sostenibilización ambiental de sus actividades y centros con la Certificación en la UNE EN-ISO 14001:2015 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. Ello implica la ejecución de protocolos para la gestión de residuos y reducción del impacto medioambiental en actividades de docencia y prácticas en laboratorio.

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

INDICADOR	Comparativa	Objetivo Indicador*	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19
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).	CENTRO		-	3,67	5,00	-	5,00
	UCA		4,72	4,89	4,90	4,77	4,91
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 Tecnológicos (C).	CENTRO		5,00	4,93	4,90	4,95	5,00
	UCA		4,89	4,93	4,86	4,92	4,94
ISGC-P10-02: Satisfacción de los estudiantes con los recursos materiales e infraestructuras del título.	TÍTULO	3,5	3,63	3,52	3,53	3,40	3,51
	CENTRO		3,63	3,52	3,53	3,40	3,51
	UCA		3,51	3,34	3,51	3,67	3,52
ISGC-P10-03: Satisfacción del profesorado con los recursos materiales e infraestructuras del título.	TÍTULO	3,7	3,56	3,95	-	3,44	3,71
	CENTRO		3,56	3,95	-	3,44	3,71
	UCA		3,83	3,9	4,14	4,09	4,19
ISGC-P10-04: Porcentaje de asignaturas del título con actividad dentro del Campus Virtual.	TÍTULO	70,8%	100,00%	92,30%	60,00%	46,67%	40,00%
	CENTRO		100%	92,3%	60,0%	46,7%	40,00%
	UCA		71,40%	69,70%	76,68%	70,35%	58,32%
ISGC-P11-01: Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios (BAU).	TÍTULO	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	CENTRO		0%	0%	0%	0%	0%
	UCA		1,45%	0,66%	0,66%	0,44%	1,08%
Satisfacción del alumnado con los Programas de orientación y apoyo académico (PROA) (orientación académica).	TÍTULO	2,14	3	4	2,14	3,50	3
	CENTRO		3	4	2,14	3,50	3
	UCA		2,43	2,48	2,51	3,12	2,86
Satisfacción del alumnado con los Programas y actividades de orientación profesional.	TÍTULO	2	-	-	2	3,33	3
	CENTRO		-	-	2	3,33	3
	UCA		-	-	2,62	2,90	2,79

*Objetivos de los indicadores claves a cumplir durante el periodo de renovación de acreditación vigente 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:

- 2016/17: Sin duda, es un punto fuerte la ausencia de quejas e incidencias.
- 2017/18: Un punto especialmente fuerte lo constituyen los talleres que imparten los Mediadores.
- 2018/19: Mejora cualitativa y cuantitativa de los talleres y seminarios.

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):
2017/18	Disminución del uso del campus virtual. No es un dato negativo, pero sí destacable en un máster semipresencial como es éste. Convendría reforzar su utilización en todas las asignaturas.	Continuar recordando a los Profesores la conveniencia de utilizar el campus virtual.	El 40% de las asignaturas tiene actividad dentro del Campus Virtual. Este dato debe precisarse: en el máster existe un canal de conexión directa entre alumnos y profesores con el coordinador a través del correo electrónico, lo que permite una comunicación directa y sobre todo inmediata, como demandan en ocasiones

			<i>las circunstancias. Igualmente fluida y directa es la comunicación de los estudiantes con los respectivos tutores del TFM, lo que hace innecesario el recurso al campus virtual con regularidad</i>
--	--	--	--

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.

El análisis de los datos sobre las actividades formativas en todas las asignaturas permite arrojar luz sobre dichas actividades en términos generales y de forma comparativa sobre su adecuación general para el desarrollo de los resultados de aprendizaje pretendidos.

Las clases de teoría magistrales de las asignaturas, enfocadas a la transmisión de los conocimientos básicos de la materia, así como en el *Aprendizaje Basado en Problemas*, permiten la adquisición de los conocimientos teóricos relacionados con las competencias específicas de las asignaturas (CE). Suelen ser sesiones interactivas, especialmente las bidireccionales, en las que se fomentan 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.

Dado el carácter del título, destacan entre todas las actividades, la realización de prácticas presenciales y seminarios. Al igual que ocurre con las clases teóricas, en las prácticas el estudiante desarrolla competencias específicas de la titulación mediante casos prácticos, comentarios de textos, ensayos, debates, exposiciones de trabajos individuales o en grupo, simulaciones, *role playing*, etc. Asimismo, se enseña a los alumnos a identificar las características de la mediación como sistema de solución de conflictos y los modelos de la misma, a formular un acuerdo de sometimiento a mediación, a conocer los derechos y deberes de las partes y del propio mediador, a impulsar el procedimiento y formular propuestas, y a redactar un acuerdo de mediación y llevarlo a efecto.

Se emplean también actividades formativas *online*: foros, lecturas guiadas, cuestionarios, comentarios de textos, videos o noticias colgadas en el campus virtual, pruebas de autoevaluación.

Las prácticas externas se desarrollarán en una institución o centro colaborador con la Universidad, en el cual se lleva a cabo actividad de mediación en uno de los tres ámbitos específicos tratados en el Máster, de este modo deberán desarrollarse las competencias específicas del módulo general y otras más específicas (CB7, CB8, CG1 a CG5, CE1 a CE 6 y CT1 a CT5). Las prácticas se seguirán con la guía del tutor académico de la Universidad de Cádiz y de un tutor profesional, designado por la de la entidad colaboradora. El tutor académico de la universidad será un profesor de la Universidad que participe en el máster y, en la medida de lo posible, afín a la enseñanza a la que se vincula la práctica, designado por el Coordinador del Máster. El tutor académico asesorará sobre el seguimiento de la práctica y sobre la memoria que debe elaborar el alumno. El alumno tiene el derecho y el deber de concertar y asistir con su tutor las visitas de tutela, a efectos de coordinación de las Prácticas Externas. La tutela podrá tener lugar de modo individual o colectivo, presencial o en línea (on line). El tutor profesional será designado por la entidad colaboradora y deberá ser una persona vinculada a la misma, con experiencia profesional y con los conocimientos necesarios para realizar una tutela efectiva del alumno. Será

el encargado de acoger al alumno y organizar las actividades a desarrollar, con arreglo al proyecto formativo, así como coordinar con el tutor académico el desarrollo de las actividades. Tutor profesional y tutor académico no podrán ser la misma persona.

Los seminarios constituyen exposiciones complementarias centradas en el análisis de ciertos conflictos o ámbitos específicos de conflicto. Mediante el contacto con profesionales de la mediación, los estudiantes desarrollan el compromiso ético para el ejercicio profesional y su capacidad de adaptación a nuevas situaciones y de toma de decisiones, y aprenden a conocer, diseñar y aplicar estrategias de negociación y mediación.

Por último, para la realización del Trabajo Fin de Máster (TFM), se incluye en el programa una asignatura específica cuya finalidad es introducir al alumno con perfil investigador en la metodología y técnicas de investigación, cuantitativas, cualitativas aplicadas al campo de las ciencias sociales, así como una breve lectura de la investigación en el campo específico del Derecho. Así analizan en ella los paradigmas de la investigación social, la investigación cuantitativa e investigación cualitativa, la encuesta por muestreo, la técnica de escalas, las fuentes estadísticas oficiales, la entrevista cualitativa, el uso de los documentos y el método jurídico. Con ello se busca que el alumno conozca y aplique una serie de reglas para poder comprobar hipótesis teóricas; aprenda a buscar, utilizar o producir material empírico, como cuestionarios, entrevistas, datos estadísticos o documentales; a analizar y presentar, básicamente, los resultados del análisis de la evidencia empírica para sacar conclusiones sobre las hipótesis teóricas de partida; y a evaluar las investigaciones empíricas de otros autores, desde una perspectiva crítica. En suma, se logra 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.

Los sistemas de evaluación varían en función de las asignaturas, siendo predominante la evaluación continua. La evaluación continua es un elemento esencial del proceso de evaluación de las asignaturas del máster, dotándolo de un peso equilibrado y sustancial dentro de la calificación final de las asignaturas. El sistema de evaluación de cada asignatura está especificado en las fichas de cada módulo, disponibles en la guía docente.

La asistencia, participación activa e interés del alumno en las actividades presenciales programadas, suele ponderarse como un mínimo del 10% y un máximo del 20%. La Resolución y defensa de trabajos individuales y/o en grupo en las que se apliquen los contenidos impartidos (40%-60%). La realización de las actividades a distancia que en cada caso se asignen como obligatorias (20%-40%). La realización de pruebas escritas de conocimientos, presenciales o virtuales (20%-40%).

Dentro de las actividades que conforman la evaluación continua, destaca la realización de trabajos o ejercicios, tanto individuales como en grupo. La totalidad de las asignaturas incorporan este tipo de actividad. La variedad de estos trabajos o ejercicios en su forma y tipo es muy elevada y se ajusta a los requerimientos formativos de las materias. Estos trabajos incluyen resolución de problemas, trabajos de investigación, informes, preparación de una presentación, estudios de casos aplicados, etc. Esta multiplicidad va orientada en cada caso a desarrollar competencias distintas y tan relevantes en el grado como la capacidad de análisis y síntesis, la capacidad para gestionar datos, la comunicación oral y escrita, la capacidad de organizar y planificar, la resolución de problemas, las habilidades de trabajar con ordenador, a identificar las materias susceptibles de mediación y a conocer el régimen jurídico básico de las principales instituciones que pueden ser objeto de mediación.

Los exámenes se enfocan como un complemento de la evaluación continua, dirigidos a la evaluación de los conocimientos generales y específicos adquiridos del título, así como competencias básicas vinculadas a la capacidad crítica y de análisis, la expresión escrita, la resolución de problemas, etc.

La evaluación de las prácticas curriculares se llevará a efecto por el tutor académico de la universidad, que tomará como base el seguimiento del alumno llevado a cabo, el informe del tutor de la entidad colaboradora, los informes de seguimiento emitidos y la memoria final elaborada por el alumno. A estos efectos, el tutor académico cumplimentará el correspondiente informe de valoración, pero la firma del acta de calificación oficial corresponde al profesor coordinador de la asignatura de prácticas, de acuerdo con la normativa vigente sobre cumplimentación de actas y del sistema de calificaciones oficial.

Por último, el Trabajo Fin de Máster (TFM) se evalúa esencialmente a partir del trabajo individual del alumno. Se evalúa, sobre todo, la calidad y el rigor, así como la exposición pública y el debate. La evaluación del Trabajo Fin de Máster se efectúa por la Comisión evaluadora y por el tutor académico, como se establece en la Memoria, correspondiendo la

siguiente ponderación: asistencia, participación activa e interés del alumno en las actividades presenciales programadas con el tutor académico 30%; evaluación del Trabajo Fin de Master por la Comisión Evaluadora: 70%.

Para la evaluación del trabajo se tendrán en cuenta, al menos:

- La calidad científica y técnica del trabajo presentado
- Las características del material entregado
- La claridad expositiva
- En el caso de exposición pública se valorará también la capacidad de debate y defensa argumental

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

La tasa de éxito de los tres últimos cursos es siempre 100 (la única excepción: asignatura “El conflicto desde la perspectiva organizativa” que tuvo 96,6 en el curso 17-18). La tasa de rendimiento es también 100, con la excepción de la asignatura “Prácticas Externas” (95 en el curso 18-19) y” TFM” (82,1 en 2016-17; 88,2 en 2017-18; 78,1 en 2018-19).

En la siguiente tabla se advierte el número de alumnos matriculados por asignatura:

MATRICULADOS POR ASIGNATURA Y CURSO			
	16-17	17-18	18-19
EL CONFLICTO DESDE LA PERSPECTIVA ORGANIZATIVA	24	29	30
EL CONFLICTO DESDE LA PERSPECTIVA PSICOLÓGICA Y SOCIAL	24	29	30
ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE MEDIACIÓN	24	29	30
ASPECTOS PSICOLÓGICOS Y SOCIALES DEL CONFLICTO INTERPERSONAL	24	29	30
ASPECTOS JURÍDICOS Y ECONÓMICOS DE LOS CONFLICTOS FAMILIARES	24	29	30
LA MEDIACIÓN COMO SISTEMA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES	24	29	30
MEDIACIÓN Y DERECHO CIVIL	24	29	30
MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO MERCANTIL	24	29	30
EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL	24	29	30
EL CONFLICTO EN LA EMPRESA	24	29	30
EL CONFLICTO LABORAL	24	29	30
SISTEMAS EXTRAJUDICIALES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES	24	29	30
PRÁCTICAS EXTERNAS	22	17	20
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	0	11	10
TRABAJO FIN DE MÁSTER	28	34	32

En materia de calificaciones, en ninguno de los tres cursos se registran suspensos y no presentados, siendo los resultados obtenidos los siguientes:

ASIGNATURAS	APROBADO			NOTABLE			SOBRESALIENTE/MATRÍCULA DE HONOR		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
EL CONFLICTO DESDE LA PERSPECTIVA ORGANIZATIVA	13	5	12	11	23	18	0	0	0
EL CONFLICTO DESDE LA PERSPECTIVA PSICOLÓGICA Y SOCIAL	0	0	0	2	2	4	22	27	26
ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE MEDIACIÓN	0	0	0	0	0	0	24	29	30
ASPECTOS PSICOLÓGICOS Y SOCIALES DEL CONFLICTO INTERPERSONAL	0	0	0	0	0	0	24	29	30
ASPECTOS JURÍDICOS Y ECONÓMICOS DE LOS CONFLICTOS FAMILIARES	0	4	0	6	10	16	18	15	14
LA MEDIACIÓN COMO SISTEMA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES	0	1	0	0	28	26	24	0	4
MEDIACIÓN Y DERECHO CIVIL	0	5	1	3	17	20	21	6 /1MH	9
MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO MERCANTIL	12	4	9	10	0	13	2	25	7 / 1MH
EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL	1	1	3	15	2	23	8	26	4
EL CONFLICTO EN LA EMPRESA	0	4	0	24	24	30	0	1	0
EL CONFLICTO LABORAL	6	11	1	18	12	13	0	5 /1MH	15 / 1MH
SISTEMAS EXTRAJUDICIAL	5	22	4	19	7	25	0	0	1

ES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES									
PRÁCTICAS EXTERNAS	3	0	1	6	0	6	13	17 / 1MH	12
TRABAJO FIN DE MÁSTER	5	5	2	9	12	4	7 / 2MH	12/1MH	4 / 1MH

Estos datos avalan las actividades formativas y metodologías empleadas, así como el sistema de evaluación aplicado en las distintas asignaturas.

4.- Valoración sobre los 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 analizados ha sido del 100% y las calificaciones también han sido altas, 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.

Con motivo de la pandemia y sus consecuencias, se aprobaron en mayo de 2020 por la Comisión del Máster las *Normas de desarrollo del plan de contingencia covid-19* (explicadas con detalle en el criterio 7), que en lo referente a la asignatura de prácticas externas supuso la adaptación del sistema de evaluación para posibilitar el desarrollo de las prácticas. Sustancialmente se adoptaron medidas específicas que tomaban en consideración la situación de cada estudiante según hubiera podido o no culminar totalmente o en gran parte (80%) sus prácticas antes del confinamiento, intensificando la labor de los tutores académicos y ofreciendo un elenco de actividades alternativas a las prácticas ordinarias (proyectos, memorias, programas formativos, etc.).

Puntos Fuertes y/o logros:

- 2016/17: Los datos presentan en general unos resultados muy favorables, sostenidos en el tiempo y con tendencia a mejorar.
- 2016/17: Entre otros, la tasa de rendimiento alcanza el 97,93%, rebasando el objetivo marcado en la memoria verificada (90%) y la tasa de graduación supera el objetivo de la memoria (95,8%; objetivo: 92%).
- 2017-18: La tasa de abandono está en claro declive (3,43%; objetivo en la memoria: 7,5%).
- 2017-18: Son muy elevados los índices de éxito (100%), rendimiento (98%; objetivo en la memoria verificada:90%) y evaluación (98%).
- 2017-18: La tasa de graduación supera el objetivo de la memoria verificada (93,1%; objetivo: 92%).
- 2018-19: La tasa de rendimiento supera el objetivo de la memoria verificada (97,02%; objetivo: 90%).
- 2018-19: La tasa de eficiencia alcanza el 100% (el objetivo, según la memoria verificada, es 98%).
- 2018-19: Se mantiene la fuerte demanda para el Máster, tanto en España como en el extranjero, especialmente en países de Iberoamérica.

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):
	No se detectan.		

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.

INDICADOR:	Comparativa	Objetivo indicador*	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19
ISGC-P08-02: Grado de satisfacción global del alumnado con el título.	TÍTULO	2,79	2,33	2,63	2,71	3,40	3,18
	CENTRO		2,78	2,88	3	3,40	3,27
	UCA		3	3,25	2,57	3,20	3,45
ISGC-P08-03: Grado de satisfacción global del PDI con el título.	TÍTULO	3,76	3,44	3,88	4,25	3,40	4,6
	CENTRO		4,11	4,13	4,25	3,20	3,80
	UCA		3,30	3,63	3,50	4	4,25
ISGC-P08-04: Grado de satisfacción global del PAS con el título.	TÍTULO	3	-	-	3,52	3,52	3,53
	CENTRO		-	-	3,63	3,61	3,74
	UCA		-	-	3,44	3,46	3,65
ISGC-P07-09: Grado de Satisfacción de los egresados con los estudios realizados.	TÍTULO	-	-	-	-	-	-
	CENTRO		-	-	-	-	-
	UCA		3,85	3,44	-	-	-
Satisfacción del alumnado con el procedimiento para la elección y realización de prácticas curriculares del título.	TÍTULO	2,50	2,20	2,11	2,29	3	2,50
	CENTRO		2,20	2,11	2,29	3	2,50
	UCA		2,84	2,96	2,74	2,89	2,99
Satisfacción del alumnado con el procedimiento para la elección y realización de programas de movilidad del alumnado que se ofertan en la titulación.	TÍTULO	3	1,25	3,50	2,40	3,40	3,29
	CENTRO		1,25	3,50	2,40	3,40	3,29
	UCA		2,16	2,41	2,76	3,02	2,96

*Objetivos de los indicadores claves a cumplir durante el periodo de renovación de acreditación vigente del título.

Se observa el mantenimiento del grado de satisfacción del alumnado con el título, por encima de 3, logrando dar cumplimiento a una de las recomendaciones formuladas en el *Informe final para la renovación de la acreditación del Máster Universitario en Mediación por la Universidad de Cádiz*, de julio de 2017.

En el caso del profesorado, aumenta muy significativamente el grado de satisfacción con el título, pasando de 3,40 a 4,60, rebasando a su vez los datos del centro y la UCA, lo que debe atribuirse a una mayor implicación de los departamentos en la mejora del título.

Se mantiene la valoración positiva del PAS con la información sobre la titulación y la facultad. En este punto debe destacarse la actuación de la coordinación del título, que por segundo año ha elaborado una guía específica sobre el máster, en formato asequible y fácil de manejar, que contiene todo tipo de información necesaria para la impartición de la docencia y otros aspectos de especial utilidad para el PAS, como fechas, horarios, espacios, etc.

Igualmente merece una valoración favorable el grado de satisfacción del alumnado con respecto al procedimiento para la elección y realización de programas de movilidad que se ofertan en la titulación (3,29), superando al de la UCA (2,96) e incluso al objetivo indicador (3).

La tasa correspondiente a fecha 30/09/2015 fue del 66,67%, 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.

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

INDICADOR:	Comparativa	Objetivo indicador *	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19
ISGC-P04-02: Satisfacción de los alumnos con la planificación de la enseñanza y aprendizaje	TÍTULO	3,9	3,8	3,9	4	4,1	4,5
	CENTRO		3,8	3,9	4	4,1	4,5
	UCA		4	4,1	4,2	4,3	4,2
ISGC-P04-03: Satisfacción de los alumnos con el desarrollo de la docencia	TÍTULO	4,1	3,83	4,1	4,1	4,2	4,55
	CENTRO		3,83	4,1	4,1	4,2	4,55
	UCA		4,2	4,3	4,3	4,44	4,37
ISGC-P04-04: Satisfacción global del profesorado con la organización y el desarrollo de la enseñanza.	TÍTULO	3,5	3,39	3,77	3,8	3,75	4,16
	CENTRO		3,39	3,77	4,4	3,75	4,16
	UCA		3,38	3,52	4	3,96	4,03

*Objetivos de los indicadores claves a cumplir durante el periodo de renovación de acreditación vigente del título.

La satisfacción de los estudiantes con la planificación de la enseñanza y aprendizaje ha ido aumentando desde el curso 2014-15 (3,8) hasta el curso 2018-19 (4,5), superando incluso en este último curso el valor alcanzado en la UCA (4,2) que se muestra particularmente alto. Lo mismo puede decirse de la valoración que hacen los alumnos del desarrollo de la docencia (4,55 en el curso 2018-19) rebasando el nivel logrado en la UCA (4,37). Asimismo, en el curso 2018-19 fue elevada la satisfacción de los docentes con la organización y desarrollo de la enseñanza (4,16), superando el dato de la UCA (4,03). Puede afirmarse que se confirma y consolida una línea claramente ascendente en los parámetros señalados. En aspectos pormenorizados atinentes al desarrollo de la docencia se advierte en el curso 2018-19 una elevada valoración por parte de los alumnos; de este modo, aspectos como la impartición de clases en el horario fijado (4,7), la asistencia regular a clase (4,8) y el cumplimiento adecuado de las tutorías (4,5), merecen una valoración más alta que en cursos anteriores, confirmando una tendencia muy positiva. Los parámetros alcanzados en la UCA son rebasados, en concreto los relativos al ajuste a la planificación de la asignatura y a los sistemas de evaluación especificados en la guía docente, coordinación de actividades teóricas y prácticas, y utilidad de la bibliografía y otras fuentes para el aprendizaje de la asignatura.

Resultados ISGC-P04-03 por ítem del TÍTULO	Comparativa	Objetivo indicador*	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19
5. Se ajusta a la planificación de la asignatura	TÍTULO	4,2	3,80	3,9	4,1	4,10	4,5
6. Se han coordinado las actividades teóricas y prácticas previstas	TÍTULO	4	3,80	4	4	4,10	4,4
7. Se ajusta a los sistemas de evaluación especificados en la guía docente/programa de la asignatura	TÍTULO	4,3	3,80	4	4	4,20	4,5
8. La bibliografía y otras fuentes de información recomendadas en el programa son útiles para el aprendizaje de la asignatura	TÍTULO	4	3,80	3,8	4	4,10	4,4

*Objetivos de los indicadores claves a cumplir durante el periodo de renovación de acreditación vigente del título.

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

INDICADOR:	Comparativa	Objetivo indicador*	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19
ISGC-P02-01: Tasa de adecuación de la titulación.	TÍTULO	75%	-	75%	74,07%	100%	110%
	CENTRO		-	75%	74,07%	100%	110%
	UCA		-	86,58%	88,15%	90,69%	99,85%

ISGC-P02-02: Tasa de ocupación del título.	TÍTULO	90%	86,70%	80%	90%	96,67%	100%
	CENTRO		86,70%	80%	90%	96,67%	100%
	UCA		62,80%	72,58%	73,03%	70,52%	79,88%
ISGC-P02-03: Tasa de preferencia del Título.	TÍTULO	75	-	96,67%	66,67%	136,67%	170%
	CENTRO		-	96,67%	66,67%	136,67%	170%
	UCA		-	115,69%	64,37%	127,6%	153,62%
ISGC-P02-04: Tasa de renovación del título o tasa de nuevo ingreso.	TÍTULO	90%	100%	82,14%	85,71%	85,29%	93,75%
	CENTRO		100%	82,14%	85,71%	85,29%	93,75%
	UCA		95,90%	85,57%	79,87%	59,37%	64,53%
ISGC-P02 : Oferta de plazas	TÍTULO	30	30	30	30	30	30
	CENTRO		30	30	30	30	30
	UCA		1692	1615	1687	1645	1665
ISGC-P02 : Matriculados de nuevo ingreso	TÍTULO	27	26	25	24	29	36
	CENTRO		26	25	24	29	36
	UCA		4062	1170	1202	1160	1310

**Objetivos de los indicadores claves a cumplir durante el periodo de renovación de acreditación vigente del título.*

Durante los últimos cursos 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 29 en el curso 2017-18 a 36 en el curso 2018-19, lo que ha motivado un incremento de la tasa de ocupación hasta situarse en el 100%. El Máster ofrece 30 plazas muy solicitadas, con la particularidad que en el curso 2017/18 una matrícula no se llegó a formalizar por circunstancias sobrevenidas al alumno en cuestión, lo que ocurrió en una fase del proceso que impidió cubrir la vacante quedando finalmente el cómputo en 29 matriculados. En suma, se mantiene la fuerte demanda para el Máster, tanto en España como en el extranjero, especialmente en países de Iberoamérica.

La tasa de renovación se mantiene igualmente en niveles muy elevados (93,75%) dado que la gran mayoría de 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 (como el señalado), 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 inferior al número de plazas ofertadas (30) en alguno de los cursos.

De los 30 alumnos matriculados en el curso 2018-19, 7 fueron hombres y el resto mujeres. Este dato confirma un perfil bastante feminizado, lo que, por otra parte es habitual en las titulaciones de Ciencias Sociales y Jurídicas. De otro lado, la sexta parte de los alumnos durante el último curso provenía del extranjero (Rusia, Perú, Méjico, Argentina y Cuba). Esta diversidad de origen entre los estudiantes 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 estudiantes extranjeros procedentes de países latinoamericanos. A la convocatoria de becas de Fundación Carolina para cada curso del Máster de Mediación suelen presentarse más de 1000 solicitudes y el Máster participa 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 cursos anteriores, las personas seleccionadas demostraron tener un elevado nivel académico y un marcado perfil vocacional relacionado con la mediación. En el presente curso 2018-19, el número de alumnos latinoamericanos ha continuado ampliándose 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.

De los 30 alumnos que efectivamente hicieron el Máster, la inmensa mayoría proviene de las titulaciones consideradas de prioridad máxima en la memoria. En particular: 9 de Trabajo Social, 6 de Derecho, 7 de Psicología, 4 de Relaciones Laborales y Recursos Humanos, 2 de Educación Social, 1 de Criminología y 1 de Publicidad y relaciones públicas. 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.

4.- Indicadores de los resultados del aprendizaje.

Desde la página Web de la Universidad de Cádiz <https://sistemadeinformacion.uca.es> se tiene acceso a los indicadores de rendimiento, la tasa de éxito y tasa de eficiencia, 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.

INDICADOR:	Comparativa	Objetivo indicador *	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19
ISGC-P04-05: Tasa de rendimiento.	TÍTULO	94%	97,83%	94,87%	97,93%	98%	97,02%
	CENTRO		97,83%	94,87%	97,93%	98%	97,02%
	UCA		94,67%	93,5%	86,14%	85%	84,91%
ISGC-P04-06: Tasa de éxito.	TÍTULO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	CENTRO		100%	100%	100%	100%	100%
	UCA		99,53%	98,81%	98,73%	98%	98,45%
ISGC-P04-07: Tasa de evaluación.	TÍTULO	95%	97,83%	94,87%	97,93%	98%	97,02%
	CENTRO		97,83%	94,87%	97,93%	98%	97,02%
	UCA		95,12%	94,63%	87,25%	86%	86,25%
ISGC-P04-09: Tasa de graduación.	TÍTULO	77%	84,2%	85,7%	95,8%	93,1%	83,33%
	CENTRO		84,2%	85,7%	95,8%	93,1%	83,33%
	UCA		80,28%	73,47%	62,84%	70,17%	61,45%
ISGC-P04-10: Tasa de eficiencia.	TÍTULO	100%	100%	100%	99,6%	97,7%	100%
	CENTRO		100%	100%	99,6%	97,7%	100%
	UCA		99,4%	99,25%	98,8%	93,24%	93,41%
ISGC-P04-08: Tasa de abandono.	TÍTULO	20%	5,26%	9,1%	4,17%	3,45%	3,33%
	CENTRO		5,26%	9,1%	4,17%	3,45%	3,33%
	UCA		10,44%	11,54%	5,91%	7,63%	7,47%

*Objetivos de los indicadores claves a cumplir durante el periodo de renovación de acreditación vigente del título.

Los indicadores se manifiestan en positivo y de manera perdurable. Las 30 plazas ofertadas en el Máster se cubrieron en el curso 2018-19. La tasa de rendimiento ha sido muy elevada en el Máster en los tres últimos cursos (concretamente 97,02% en 2018-19), superando la media de la UCA (84,91%). La tasa de eficiencia llega al 100% en el último curso mientras que en la UCA llega al 93,41%. De igual manera la tasa de éxito en todos los cursos referenciados en el Máster alcanza su cota más elevada (100%). La tasa de evaluación es igualmente elevada (97,02 en el curso 2018-19 frente al 86,25% de la UCA) y la tasa de abandono se sitúa en niveles muy bajos (3,33 en el curso 2018-19) frente al nivel de la UCA (7,47).

La tasa de graduación en el curso 2018-19 ha registrado un ascenso significativo (83,33%), rebasando holgadamente la media de la UCA (41,99). En este último influye la tasa de rendimiento en el TFM (82,1% en 16-17; 88,2% en 17-18; 78,1% en 18-19) como obstáculo para la graduación del total de los alumnos 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.

Por último, se observa que la tasa de renovación del título del Máster en Mediación de la UCA, se encuentra entre los indicadores más altos comparado con las titulaciones de referencia (85,29% en el curso 2017/18 y 93,75% en el curso 2018/19):

Tasa de renovación del título o tasa de nuevo ingreso	2017/18
Máster Universitario en Mediación y Gestión del Conflicto por la Universitat Internacional Valenciana.	100%
Máster Universitario en Mediación en Conflictos por la Universidad de Barcelona	65,7%

Máster Universitario en Mediación, Negociación y Resolución de Conflictos por la Universidad Carlos III	96,7%
Máster Universitario en Intervención y Mediación Familiar por la Universidad Jaume I de Castellón,5	73,5%
Máster Universitario en Mediación por la Universidad de Málaga	47,5%
Máster Universitario en Mediación por la Universidad de Murcia	70,3%

5.- Inserción laboral.

INDICADOR:	Comparativa	Objetivo indicador *	14-15	15-16
ISGC-P07-01: Índice de inserción profesional. Primer Empleo.	TÍTULO	3	-	-
	CENTRO		-	-
	UCA		87,97	92,73
ISGC-P07-03: Índice de inserción profesional (año realización encuestas) en cualquier sector profesional. (Tasa de ocupación).	TÍTULO	4	-	-
	CENTRO		-	-
	UCA		65,19	74,55
ISGC-P07-04: Tasa efectiva de inserción profesional (año realización encuestas) en un sector profesional relacionado con los estudios realizados. (Tasa de adecuación).	TÍTULO	4	-	-
	CENTRO		-	-
	UCA		77,67	80,49
ISGC-P07-05: Tasa de inserción temporal (año realización encuestas) en cualquier sector profesional con un contrato temporal	TÍTULO	3	-	-
	CENTRO		-	-
	UCA		66,99	73,17
ISGC-P07-06: Tasa de autoempleo (año realización encuestas).	TÍTULO	3	-	-
	CENTRO		-	-
	UCA		3,88	2,44
ISGC-P07-08: Tasa de inserción con movilidad geográfica (año realización encuestas).	TÍTULO	3	-	-
	CENTRO		-	-
	UCA		33,98	26,83

*Objetivos de los indicadores claves a cumplir durante el periodo de renovación de acreditación vigente del título.

Los últimos datos sobre inserción laboral de los egresados del título de Máster en Mediación son anteriores a la promoción 2014-15, y fueron analizados en el anterior informe de renovación de la acreditación del título en los siguientes términos: "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.

Este punto se desarrolla ampliamente en fichero específico guardado en la carpeta 7 de Colabora. A continuación, se ofrece un breve resumen.

Los diversos datos referidos al Máster en Mediación de la UCA permiten afirmar la sostenibilidad del título durante los siguientes cursos académicos, tras una valoración exhaustiva de tres aspectos: el profesorado, las infraestructuras y los resultados de aprendizaje.

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

En segundo lugar, **las infraestructuras**. El Máster se imparte en la Facultad de Ciencias del Trabajo, que dispone de instalaciones modernas y todos los recursos materiales y servicios necesarios para el correcto desarrollo de las actividades formativas que requiere el título: conexión WIFI en todo el centro, aulas con medios audiovisuales conectados a red, biblioteca compartida con la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, etc.

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.

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.

La satisfacción de los estudiantes con la planificación de la enseñanza y aprendizaje en los últimos cursos ha sido muy alta y progresivamente creciente.

INDICADOR	Comparativa	Objetivo Indicador	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19
ISGC-P04-02: Satisfacción global de los estudiantes con la planificación de la enseñanza	TÍTULO	4	3,8	3,9	4	4,1	4,5
	CENTRO		3,8	3,9	4	4,1	4,5
	UCA		4	4,1	4,2	4,3	4,2
ISGC-P04-03: Satisfacción global de los estudiantes con el desarrollo de la docencia.	TÍTULO	4	3,83	4,1	4,1	4,2	4,55
	CENTRO		3,83	4,1	4,1	4,2	4,55
	UCA		4,2	4,3	4,3	4,44	4,37
ISGC-P04-04: Satisfacción global del profesorado con la organización y el desarrollo de la docencia (o con la actividad académica)	TÍTULO	4	3,39	3,77	3,8	3,75	4,16
	CENTRO		3,39	3,77	4,4	3,75	4,16
	UCA		3,38	3,52	4	3,96	4,03
ISGC-P04-05: Tasa de rendimiento	TÍTULO	90%	97,83%	94,87%	97,93%	98%	97,02%
	CENTRO		97,83%	94,87%	97,93%	98%	97,02%
	UCA		94,67%	93,5%	86,14%	85%	84,91%
ISGC-P04-06: Tasa de éxito	TÍTULO	98,1%	100%	100%	100%	100%	100%
	CENTRO		100%	100%	100%	100%	100%
	UCA		99,53%	98,81%	98,73%	98%	98,45%
ISGC-P04-07: Tasa de evaluación	TÍTULO	95%	97,83%	94,87%	97,93%	98%	97,02%
	CENTRO		97,83%	94,87%	97,93%	98%	97,02%
	UCA		95,12%	94,63%	87,25%	86%	86,25%
ISGC-P04-09: Tasa de graduación	TÍTULO	92%	84,2%	85,7%	95,8%	93,1%	83,33%
	CENTRO		84,2%	85,7%	95,8%	93,1%	83,33%
	UCA		80,28%	73,47%	62,84%	70,17%	61,45%
ISGC-P04-10: Tasa de eficiencia	TÍTULO	98%	100%	100%	99,6%	97,7%	100%

INDICADOR	Comparativa	Objetivo Indicador	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19
	CENTRO		100%	100%	99,6%	97,7%	100%
	UCA		99,4%	99,25%	98,8%	93,24%	93,41%
ISGC-P04-08: Tasa de abandono	TÍTULO	7,5%	5,26%	9,1%	4,17%	3,45%	3,33%
	CENTRO		5,26%	9,1%	4,17%	3,45%	3,33%
	UCA		10,44%	11,54%	5,91%	7,63%	7,47%

**Objetivos de los indicadores claves a cumplir durante el periodo de renovación de acreditación vigente del título.*

En general, los datos apuntan a un cumplimiento razonable de la planificación. Se observa que la tasa de renovación del título del Máster en Mediación de la UCA, se encuentra entre los indicadores más altos comparado con las titulaciones de referencia: 85,71%.

Se ha obtenido también una muy elevada satisfacción de los profesores, tutores y estudiantes. Durante el curso pasado 2018/2019 las prácticas curriculares se han desarrollado con normalidad. Todos los estudiantes matriculados han contado con una empresa o institución en la que han podido llevar a cabo sus prácticas, en el perfil y en la localidad elegidos por ellos. El grado de satisfacción de los estudiantes, de los tutores profesionales y de los tutores académicos ha sido muy alto.

La estimación del número de instituciones con convenio de prácticas se ha realizado a partir de los datos que suministra la plataforma informática de la UCA que gestiona las prácticas curriculares (practicass.uca.es), conforme a la cual estas 35 entidades generaron 49 ofertas para un total de 33 alumnos matriculados. Todos los alumnos que realizaron las prácticas pudieron desarrollarlas en la localidad y perfil por ellos elegidos, previa tutoría individualizada con el Coordinador de las Prácticas.

La tasa de éxito y de rendimiento del 100% o cercanas en casi todas las asignaturas durante los últimos cursos, 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 tiene pocos años de vida. En tan breve período se aprecia una clara tendencia de consolidación, como reflejan los datos de acceso y matriculación. Asimismo, se cuenta 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, los datos actuales relativos a estudiantes y profesorado son muy aceptables.

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. 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 tasa de rendimiento y la tasa de graduación superan las previsiones de la propia Memoria verificada. Resulta significativo que las tasas de éxito y eficiencia hayan alcanzado el 100%.

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. 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.

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.

Séptimo. Puede señalarse asimismo como indicio de la consolidación del título la respuesta que se ha ofrecido a la crisis del Codiv-19. Así, en mayo de 2020 se aprobaron por la Comisión del Máster las *NORMAS DE DESARROLLO DEL PLAN DE CONTINGENCIA COVID-19*.

Puntos Fuertes y/o logros:

C. 2018-19:

- Se mantiene la fuerte demanda para el Máster, tanto en España como en el extranjero, especialmente en Iberoamérica.
- La valoración de los estudiantes y el PAS con el título se mantiene. La satisfacción del profesorado aumenta significativamente. En todos los casos, es relativamente alta.
- La ausencia de quejas e incidencias es un punto fuerte.

C. 2017-18:

- La elevada satisfacción del alumnado en relación a los recursos y servicios del título.
- La tasa de graduación alcanza el objetivo de la memoria verificada.
- La 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

C. 2016-17:

- Aunque no se observa dentro de los datos expuestos, uno de los puntos fuertes es la alta demanda que tiene el título en el ámbito Iberoamericano.
- La implicación de los tutores externos y los alumnos en el desarrollo de estas prácticas
- Considerando que el Máster no es propicio para la movilidad de estudiantes, el hecho de recibir esporádicamente algún estudiante Erasmus debe considerarse como un logro. Sin duda es un punto fuerte la alta demanda del Máster por estudiantes de otras Universidades españolas e iberoamericanas
- Sin duda, es un punto fuerte la ausencia de quejas e incidencias.
- Los profesores valoran muy positivamente todos los aspectos relativos al alumnado: número de alumnos en la clase, actitud, compromiso, asistencia, dedicación, etc.

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):
2017-18	Descenso leve del nivel de satisfacción global de los profesores con el título	Estudiar este dato en las reuniones de coordinación con los profesores a fin de detectar si existen causas fundadas (en cuyo caso se abordarían) o si es meramente anecdótico.	De 3,4 en el curso 2017-18 pasa a 4,6 en el curso 2018-19.
2016-17	Se producen algunas vacantes en el número de alumnos matriculados, a pesar de la alta demanda, debido a que algunos alumnos	Trabar contacto con los alumnos inicialmente admitidos para confirmar con tiempo su asistencia definitiva al máster o su desistimiento, para, en este	Matriculados de nuevo ingreso: se pasa de 24 en el curso 2016-17, a 29 en el curso 2017-18 y 36 en el curso 2018-19

	preinscritos, incluso matriculados, anulan la matrícula sin que haya tiempo de acudir a la lista de espera. .	último caso, poder avisar al alumno que queda en espera	
	Las tasas de abandono oscilan entre un dato superior al 20% y otro inferior al 6%	Estudiar este dato, sus motivaciones.	Se reduce progresivamente la tasa de abandono: 4,17 en el curso 2016-17, 3,45 en el curso 2017-18 y 3,33 en el curso 2018-19
	El grado de satisfacción global de los estudiantes no es alto.	Identificar las causas de la escasa satisfacción global de los alumnos mediante entrevistas personales, individuales o colectivas. Se subsume esta cuestión en la Recomendación efectuada por el Informe final para la renovación de la acreditación del Máster Universitario en Mediación por la Universidad de Cádiz, y en el plan de mejora.	Este ítem experimenta una importante subida en el curso 2017-18 (3,4) con respecto al curso anterior (2,71). En el curso 2018-19 desciende ligeramente (3,18), aunque sigue siendo un valor muy aceptable.



Anexo

Evidencias e Indicadores

Localización del enlace web o URL a las Evidencias o Indicadores:				https://bit.ly/35g1Nud
Este título al estar en Segunda Renovación, la ruta en la Herramienta Colabora partirá de la carpeta “RENOVACIÓN 2”: Es decir: Documentos > RENOVACION 2				
Criterio 1				
ID DEVA	ID GESTOR	EVIDENCIAS	Información adicional	
-	DEVA20-00.1M	Información sobre el procedimiento para la actualización de la IPD del título.	Accede al P01 (Procedimiento para la difusión e información pública del título).	
-	DEVA20-00.2M	Página web del título.	---	
Criterio 2				
ID DEVA	ID GESTOR	EVIDENCIAS	Información adicional	
1	DEVA20-01M	Herramientas del SGC para la recogida de información, resultados del título y satisfacción.	En su caso, las herramientas de recogida de información están incorporadas en su correspondiente procedimiento del SGC.	
2	DEVA20-02M	Información sobre la revisión del SGC.	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 2. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD > 2.1. Revisiones del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos UCA.	
3	DEVA20-03M	Plan de mejora.	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE > 6.3. Plan de Mejora del Título.	
4	DEVA20-04M	Histórico de Plan de Mejora del Título.	Consultar la Ruta en el Gestor Documental, para el título y curso académico de interés: Buscar procedimiento P14 (Procedimiento para el seguimiento del título , consultar el registro RSGC-P14-01/M (Autoinforme para el Seguimiento, evaluación y mejora del Título), cada título dispone de un plan de mejora.	
5	DEVA20-05M	Se recomienda disponer de una plataforma propia de documentación del sistema.	Aplicación de Gestor documental.	
6	DEVA20-06M	Certificaciones externas. (ISO, AUDIT, EFQM, etc.)	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 2. Sistema de Garantía de Calidad > 2.3. Certificaciones externas.	
Criterio 3				
ID DEVA	ID GESTOR	Localización del enlace web o URL	Información adicional	
7	DEVA20-07M	Página web del título.	---	
8	DEVA20-08M	Memoria de Verificación actualizada.	Consultar la Ruta en el Gestor Documental, para el título, en el apartado de “Verificación” y descargar.	
9	DEVA20-09M	Informe de verificación.	Informe de verificación DEVA	
10	DEVA20-10M	Informes de seguimiento.	Informe de seguimiento DEVA	
11	DEVA20-11M	En su caso, informes de modificación.	Informe de modificación DEVA	
12	DEVA20-12M	Información sobre la gestión e implementación del procedimiento de reconocimiento de créditos.	Información publicada en BOUCA nº 109 - Págs. 36 a 57.	
13	DEVA20-13M	Información sobre la gestión e implementación del procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad.	Accede al P06 (Procedimiento para la gestión de la movilidad de los estudiantes).	
14	DEVA20-14M	Información sobre la gestión de las prácticas.	Accede al P05 (Procedimiento para la gestión de las prácticas externas curriculares).	

15	DEVA20-15M	Información sobre la gestión de los TFM.	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 3. DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO > 3.3. Trabajos Fin de Máster.
16	DEVA20-16M	En su caso, información sobre la gestión sobre los cursos de adaptación o complementos formativos.	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 3. DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO > 3.4. INFORMACIÓN CURSOS ADAPTACIÓN O COMPLEMENTOS FORMATIVOS.
Criterio 4			
ID DEVA	ID GESTOR	EVIDENCIAS	Información adicional
17	DEVA20-17M	Información sobre el perfil y distribución global del profesorado que imparte docencia en el título.	Consultar la Ruta en el Gestor Documental, para el título y curso académico de interés: Buscar procedimiento P09 (Procedimiento para garantizar la calidad del personal docente), consultar el registro RSGC-P09-01 (Informe de indicadores).
18	DEVA20-18M	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.	Consultar la Ruta en el Gestor Documental, para el título y curso académico de interés: Buscar procedimiento P09 (Procedimiento para garantizar la calidad del personal docente), consultar el registro ISGC-P09-01 (Distribución y características del personal académico del título), en este fichero consultar la segunda hoja del libro Excel denominado "ISGC-P09-01" (Evolución del personal académico del título: categoría, doctores, quinquenios, sexenios, y créditos impartidos en el título y porcentaje de dedicación al título).
19	DEVA20-19M	Satisfacción del alumnado sobre la actividad docente del profesorado.	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 4. PROFESORADO > 4.1. Personal Académico > 4.1.1. Satisfacción con la Docencia.
20	DEVA20-20M	Documento sobre criterios de selección de profesores y asignación de estudios TFG/TFM.	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 4. PROFESORADO > 4.1. Personal Académico > 4.1.2. CRITERIOS SELECCIÓN PROFESORES PARA TFM.
21	DEVA20-21M	Información sobre el perfil del profesorado que supervisa el TFG/TFM.	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 4. PROFESORADO > 4.1. Personal Académico > 4.1.4. PERFIL PROFESORADO SUPERVISOR DE TFM.
22	DEVA20-22M	Satisfacción del alumnado sobre el procedimiento llevado a cabo para la elección y realización de los TFM.	Consultar la Ruta en el Sistema de Información: Inicio > Indicadores SGC > Informes de resultados de satisfacción de grupos de interés con el título > Evolución del grado satisfacción según grupos de interés. Alumnado. Apartado de la encuesta: "Aspectos relacionados con la organización y desarrollo de la titulación que cursa actualmente". El dato es referido al ítem "Procedimiento llevado a cabo para la elección y realización del Trabajo Fin de Grado/Máster (TFG/TFM)".
23	DEVA20-23M	En su caso, información sobre el perfil del profesorado que supervisan las prácticas externas.	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 4. PROFESORADO > 4.1. Personal Académico > 4.1.4. PERFIL PROFESORADO SUPERVISOR DE PRACTICAS EXTERNAS.
24	DEVA20-24M	En su caso, información sobre la gestión con las prácticas externas.	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 3. DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO > 3.2. Prácticas Externas
25	DEVA20-25M	En su caso, satisfacción del alumnado con las prácticas externas.	Consultar la Ruta en el Gestor Documental, para el título y curso académico de interés: Buscar procedimiento P05 (Procedimiento para la gestión de las prácticas externas curriculares), consultar el registro RSGC-P05-03 (Grado de satisfacción global de los estudiantes con las prácticas externas para afianzar los conocimientos y habilidades adquiridos en el título).
26	DEVA20-26M	Información sobre la coordinación académica horizontal y vertical.	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 4. PROFESORADO > 4.2. Coordinación Académica
27	DEVA20-27M	Plan de formación e innovación docente.	Acceso a la Web de Unidad Docente.
28	DEVA20-28M	Documento donde se especifique la política de recursos humanos.	Web del Vicerrectorado de Profesorado

Criterio 5			
ID DEVA	ID GESTOR	EVIDENCIAS	Información adicional
29	DEVA20-29M	Visita a las instalaciones del panel externo representante de la comisión de renovación de la acreditación de la DEVA.	---
30	DEVA20-30M	Satisfacción del alumnado con la infraestructura, los recursos y los servicios del título.	Consultar la Ruta en el Sistema de Información: Inicio > Indicadores SGC > Informes de resultados de satisfacción de grupos de interés con el título > Evolución del grado satisfacción según grupos de interés. Alumnado y PDI. Apartado de la encuesta: "Aspectos entorno a recursos materiales y de infraestructuras puestos a disposición del título. El dato es referido al ítem "Aspectos entorno a recursos materiales y de infraestructuras puestos a disposición del título".
31	DEVA20-31M	Documentación asociada al proceso del SGC sobre la orientación académica y profesional del estudiante.	Accede al P03 (Procedimiento de acogida, tutoría, apoyo a la formación y orientación profesional del estudiante).
32	DEVA20-32M	Satisfacción del alumnado con la orientación académica y profesional.	Consultar la Ruta en el Sistema de Información: Inicio > Indicadores SGC > Informes de resultados de satisfacción de grupos de interés con el título > Evolución del grado satisfacción según grupos de interés. Alumnado y PDI. Apartado de la encuesta: "Aspectos entorno a recursos materiales y de infraestructuras puestos a disposición del título. El dato es referido al ítem: Programas y actividades de orientación profesional al alumnado.
Criterio 6			
ID DEVA	ID GESTOR	EVIDENCIAS	Información adicional
33	DEVA20-33M	Página web del título.	---
34	DEVA20-34M	Guías docentes.	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE > 6.1. GUÍAS DOCENTES TÍTULOS DE MÁSTER o Web donde se ubiquen las guías docentes.
35	DEVA20-35M	Información sobre las actividades formativas por asignatura.	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE > 6.1. GUÍAS DOCENTES TÍTULOS DE MÁSTER o Web donde se ubiquen las guías docentes.
36	DEVA20-36M	Información sobre los sistemas de evaluación por asignatura. Valorar, la tipología, la pertinencia, innovación....	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE > 6.1. GUÍAS DOCENTES TÍTULOS DE MÁSTER o Web donde se ubiquen las guías docentes.
37	DEVA20-37M	Información sobre calificaciones globales del título y por asignaturas.	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE > 6.2. CALIFICACIONES GLOBALES DEL TÍTULO Y POR ASIGNATURAS
38	DEVA20-38M	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.	Consultar la Ruta en el Gestor Documental, para el título y curso académico de interés: Buscar procedimiento P04 (Procedimiento para la planificación, desarrollo y medición de los resultados de la enseñanza), consultar el registro RSGC-P04-01/M (Informe de indicadores).
39	DEVA20-39M	Trabajos fin de máster. Se debe aportar una muestra de TFM representativa de todas las posibles calificaciones.	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 3. DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO > 3.3. Trabajos Fin de Grado_Máster > 3.3.2. Muestra TFM
40	DEVA20-40M	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.	Consultar la Ruta en el Sistema de Información: Inicio > Prácticas en empresa > Prácticas curriculares > Número de alumnos con prácticas asignadas y realizadas. Filtrar por Centro y título. El dato es referido al ítem: "Nº de alumnos con prácticas asignadas y efectivamente realizadas por curso académico".

41	DEVA20-41M	Satisfacción del alumnado con el programa formativo.	Consultar la Ruta en el Sistema de Información: Inicio > Indicadores SGC > Informes de resultados de satisfacción de grupos de interés con el título > Informe de resultados de análisis de la satisfacción según grupo de interés > ISGC-P08-02: Grado de satisfacción global del alumnado con el título.
42	DEVA20-42M	Plan de mejora del título.	Consultar la Ruta en el Gestor Documental, para el título y curso académico de interés: Buscar procedimiento P14 (Procedimiento para el seguimiento del título, consultar el registro RSGC-P14-01/M (Autoinforme para el Seguimiento, evaluación y mejora del Título), cada título dispone de un plan de mejora.
Criterio 7			
ID DEVA	ID GESTOR	EVIDENCIAS	Información adicional
43	DEVA20-43M	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).	Consultar la Ruta en el Sistema de Información: Inicio > Indicadores SGC > Ahora elegir la información: <ul style="list-style-type: none"> • Inserción laboral y satisfacción de los egresados, por ramas. • Informes de resultados de satisfacción de grupos de interés con el título. • Informes sobre las encuestas de satisfacción global UCA.
44	DEVA20-44M	Satisfacción del alumnado sobre la actividad docente del profesorado.	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 4. PROFESORADO > 4.1. Personal Académico > 4.1.1. Satisfacción con la Docencia
45	DEVA20-45M	En su caso, satisfacción del alumnado con las prácticas externas.	Consultar la Ruta en el Sistema de Información: Inicio > Indicadores SGC > Informes de resultados de satisfacción de grupos de interés con el título > Evolución del grado satisfacción según grupos de interés: Alumnado y PDI. Apartado de la encuesta: "Aspectos relacionados con la organización y desarrollo de la titulación que cursa actualmente". El dato es referido al ítem "Desarrollo de las prácticas curriculares del título".
46	DEVA20-46M	En su caso, satisfacción del alumnado con los programas de movilidad.	Consultar la Ruta en el Sistema de Información: Inicio > Indicadores SGC > Informes de resultados de satisfacción de grupos de interés con el título > Evolución del grado satisfacción según grupos de interés: Alumnado y PDI. Apartado de la encuesta: "Aspectos relacionados con la organización y desarrollo de la titulación que cursa actualmente". El dato es referido al ítem "Desarrollo de los programas de movilidad del alumnado que se ofertan en la titulación".
47	DEVA20-47M	Satisfacción de los estudiantes con los servicios de información y los recursos de orientación académico profesional relacionados con el título.	Consultar la Ruta en el Sistema de Información: Inicio > Indicadores SGC > Informes de resultados de satisfacción de grupos de interés con el título > Evolución del grado satisfacción según grupos de interés: Alumnado y PDI. Apartado de la encuesta: "Aspectos relacionados con la organización y desarrollo de la titulación que cursa actualmente". El dato es referido a los ítem: "Programas de apoyo y orientación académica al alumnado" y "Programas y actividades de orientación profesional al alumnado".
48	DEVA20-48M	Satisfacción del alumnado con la infraestructura, los recursos y los servicios del título.	Consultar la Ruta en el Sistema de Información: Inicio > Indicadores SGC > Informes de resultados de satisfacción de grupos de interés con el título > Evolución del grado satisfacción según grupos de interés: Alumnado y PDI. Apartado de la encuesta: "Aspectos relacionados con la organización y desarrollo de la titulación que cursa actualmente". El dato es referido a "Aspectos en torno a recursos materiales y de infraestructuras puestos a disposición del título".
49. Evolución de los indicadores de demanda:			
49.1	DEVA20-49.1M	Relación oferta/demanda en las plazas de nuevo ingreso.	Consultar la Ruta en el Gestor Documental, para el título y curso académico de interés: Buscar procedimiento P02 (Procedimiento de

			orientación preuniversitaria y perfil de ingreso) y Consultar RSGC-P02-03 (Informe de indicadores) y RSGC-P02-04 (Informe de acceso a los títulos de la UCA y análisis del perfil de ingreso).
49.2	DEVA20-49.2M	Estudiantes de nuevo ingreso por curso académico.	Consultar la Ruta en el Sistema de Información: Inicio > Datos académicos > Nuevo Ingreso > Nuevo Ingreso por centro, titulación y rama. El dato es referido al ítem: "Estudios de Máster". Filtrar por Centro y luego por el título.
49.3	DEVA20-49.3M	Número de egresados por curso académico.	Consultar la Ruta en el Sistema de Información: Inicio > Datos académicos > Egresos > Egresados por centros, titulación y ramas. El dato es referido al ítem: "Estudios de Máster". Filtrar por Centro y luego por el título.
50. Evolución de los indicadores de resultados académicos:			
50.1	DEVA20-50.1M	Tasa de rendimiento.	Consultar la Ruta en el Gestor Documental, para el título y curso académico de interés: Buscar procedimiento P04 (Procedimiento para la planificación, desarrollo y medición de los resultados de la enseñanza), y consultar el registro RSGC-P04-01/M (Informe de indicadores).
50.2	DEVA20-50.2M	Tasa de abandono.	Consultar la Ruta en el Gestor Documental, para el título y curso académico de interés: Buscar procedimiento P04 (Procedimiento para la planificación, desarrollo y medición de los resultados de la enseñanza), y consultar el registro RSGC-P04-01/M (Informe de indicadores).
50.3	DEVA20-50.3M	Tasa de graduación.	Consultar la Ruta en el Gestor Documental, para el título y curso académico de interés: Buscar procedimiento P04 (Procedimiento para la planificación, desarrollo y medición de los resultados de la enseñanza), y consultar el registro RSGC-P04-01/M (Informe de indicadores).
50.4	DEVA20-50.4M	Tasa de eficiencia.	Consultar la Ruta en el Gestor Documental, para el título y curso académico de interés: Buscar procedimiento P04 (Procedimiento para la planificación, desarrollo y medición de los resultados de la enseñanza), y consultar el registro RSGC-P04-01/M (Informe de indicadores).
51	DEVA20-51M	Los indicadores que la titulación contemple en su SGC ya utilizados en el seguimiento.	En el Gestor Documental del SGC se encuentran cargados todos los resultados de los indicadores. Para ello, acceder al gestor documental, buscar cada procedimiento, y descargar los ficheros de Informes de indicadores siguientes: RSGC-P01-01; RSGC-P02-03; RSGC-P04-01; RSGC-P05-01; RSGC-P06-02; RSGC-P09-01; RSGC-P10-01; RSGC-P11-02.
52	DEVA20-52M	Indicadores sobre la tasa de ocupación y adecuación de la inserción laboral de los egresados.	Consultar la Ruta en el Sistema de Información: Inicio > Inicio > Indicadores SGC > Informes de inserción laboral y satisfacción de los egresados > 2 opciones: a) Inserción laboral y satisfacción de los egresados, por sexos y b) Inserción laboral y satisfacción egresados, por sexos (Nueva encuesta, a partir de promociones de egresados del curso 2014/2015 inclusive).
53	DEVA20-53M	Informe sobre la sostenibilidad del título teniendo en cuenta el perfil de formación de la titulación y los recursos disponibles.	Consultar la Ruta en la aplicación Colabora: Documentos > 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO > 7.3. Informes de Sostenibilidad