

INFORME FINAL

EVALUACIÓN PARA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

(segunda renovación de la acreditación)

Denominación del Título	MÁSTER UNIVERSITARIO EN MEDIACIÓN
Universidad (es)	UNIVERSIDAD DE MURCIA
Centro (s) donde se imparte	FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
Menciones/Especialidades que se imparten en el centro	NO PROCEDE
Modalidad (es) en la se imparte el título en el centro. En su caso, modalidad en la que se imparten las distintas menciones/especialidades del título	PRESENCIAL

ANECA conforme a lo establecido en el artículo 27.bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en la modificación introducida por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, ha procedido a realizar la evaluación para la renovación de la acreditación del título universitario oficial arriba citado.

La evaluación del título llevada a cabo por la Comisión de Acreditación de ANECA de forma colegiada ha considerado tanto el informe emitido por los expertos externos que realizaron la visita a la universidad, como el resto de la información disponible del título.

Una vez otorgado el plazo de 20 días para la presentación de alegaciones y/o plan de mejoras al informe provisional de renovación de la acreditación remitido a la universidad, dicha Comisión de Acreditación emite el siguiente informe final de renovación de la acreditación.

CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

Estándar:

El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y / o sus posteriores modificaciones.

VALORACIÓN DEL CRITERIO

El Máster Universitario en Mediación por la Universidad de Murcia fue verificado en el año 2010. El título se sometió al proceso de primera renovación de la acreditación en el curso 2015-2016, obteniendo un Informe Favorable de Renovación de la Acreditación por parte de ANECA de fecha 30/05/2016.

El Máster Universitario en Mediación por la Universidad de Murcia es un Máster presencial de 60 créditos, cuya duración prevista se establece en un año. El Máster ofrece dos itinerarios: un itinerario profesional y un itinerario investigador. El plan de estudios se estructura en cuatro asignaturas cuatrimestrales de 6 créditos cada una, 6 asignaturas optativas también de 6 créditos cada una, 2 asignaturas de prácticas (una de ellas obligatoria y la otra optativa, en esta última los créditos computan como optativos y no como prácticas) de también 6 créditos, y el Trabajo de Fin de Máster que tiene un valor de 12 créditos.

Las Guías Docentes de las asignaturas cumplen con lo previsto en la memoria verificada en cuanto a competencias, actividades formativas y sistemas de evaluación.

De las evidencias revisadas (E.20) se deduce que el número de plazas de nuevo ingreso respeta lo establecido en la memoria verificada (35 plazas), de acuerdo con la recomendación incluida en el Informe Favorable de Renovación de la Acreditación por parte de ANECA de fecha 30/05/2016. En el curso 2014-2015 el número de matriculados fue de 32, en el curso 2015-2016 fue de 33, en el curso 2016-2017 fue de 34, y en el curso 2017-2018 fue de 26.

De las evidencias revisadas incluidas en el informe de autoevaluación se deduce que el título cuenta con mecanismos de coordinación para establecer una adecuada asignación de carga de trabajo entre los estudiantes, así como una adecuada planificación temporal.

Estas acciones de coordinación son coherentes con el acuerdo de implementar la recomendación del Informe de Primera Renovación del título de 30/05/2016 orientadas a mejorar desde la Comisión Académica el seguimiento del impacto de las acciones de mejora establecidas.

En la audiencia mantenida por el panel de expertos con el profesorado, estos reconocieron que se coordinan los profesores pertenecientes a una misma área, sin embargo no se obtienen evidencias de

que esta coordinación se dé entre el profesorado perteneciente a diferentes áreas o departamentos. Preguntada por esta cuestión la dirección del Máster,

se afirmó que no resulta fácil seleccionar al profesorado que los diferentes departamentos asignan al Máster, lo cual puede provocar esta falta de coordinación.

En relación a los criterios de admisión, se corresponden con los establecidos en la memoria verificada, son públicos y se ajustan a la legislación vigente (evidencias: E3.2_Baremo de admisión; Solicitudes Junio y Septiembre 2017; y Memoria Verificada). Por otro lado, a partir de la documentación revisada (evidencia: Memoria Verificada) y de la información recabada durante la visita se infiere que los estudiantes tienen el perfil de ingreso adecuado para iniciar los estudios.

En relación al reconocimiento de créditos, según la información recogida en la Memoria Verificada, se reconocen únicamente un máximo de 9 créditos como resultado de la Acreditación de Experiencia Laboral y Profesional.

De las evidencias revisadas, se deduce que la aplicación de la normativa de reconocimiento de créditos se realiza de manera adecuada. En realidad, a lo largo del período bajo análisis (cursos 2014-2015 al 2017-2018) se han realizado reconocimientos procedentes del Máster Universitario en Mediación, extinguido de la propia universidad, siguiendo la tabla de equivalencias aprobada en el texto de la Memoria Verificada (evidencia: Apartado 10.2 de la Memoria Verificada).

CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

Estándar:

La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad.

VALORACIÓN DEL CRITERIO

La información disponible en la página web del título es, en términos generales, adecuada.

La denominación del título se corresponde con la que se encuentra aprobada en la memoria verificada.

La documentación oficial de la titulación es fácilmente localizable y accesible. En relación a este segundo proceso de renovación de la acreditación se encuentra publicada la memoria verificada así como el informe de la primera renovación de la acreditación (30/05/2016) -aunque está catalogada como del 2015-, así como la posterior resolución del Consejo de Universidades del 2016 -aunque aparece catalogada en el 2019-. El título tras recibir el informe provisional de acreditación presentó un

17/1/2020 Acredita documento de alegaciones pero no se encuentra entre la documentación oficial.

Es público el Informe de Autoevaluación realizado para el proceso de renovación de la acreditación (2019), y se dispone de un enlace con acceso directo al buzón de sugerencias para que los agentes implicados puedan hacer llegar cualquier comentario en relación al mismo.

Se encuentra habilitado el enlace al Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).

En cuanto al Sistema de Garantía de Calidad del título, la universidad hace público la información relativa al Manual de Calidad del centro (2019), así como la totalidad de los procesos (procesos clave, de apoyo, estratégicos). El coordinador de la titulación se encuentra indicado con un enlace propio y visible en la página principal del título así como la composición de la comisión académica del título. No se localizan planes de mejora del título, si del centro (PM01) de los cursos 2014-2015 y 2015-2016.

En relación a evidencias, actas y otros documentos del Sistema de Garantía de Calidad, en los enlaces nos dirigen a la plataforma UNICA: No se localizan actas de la comisión de garantía de calidad específicas del título, si de carácter general. No se localizan informes de seguimiento del título salvo uno del curso 2015-2016.

No se localiza información en acceso público sobre indicadores del título (tasa graduación, abandono, y éxito) salvo la tasa de rendimiento desde el curso 2015-2016 hasta el 2018-2019.

La información sobre criterios de admisión genéricas es fácilmente localizable.

Se publica información de apoyo a estudiantes con discapacidades. Se accede a la normativa de la universidad aplicable a los estudiantes del título (permanencia y reconocimiento de créditos, etc.).

Los estudiantes matriculados en el título tienen acceso en el momento oportuno a la información relevante del plan de estudios y de los resultados de aprendizaje previstos.

.

CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

Estándar:

La institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación.

VALORACIÓN DEL CRITERIO

La Facultad de Trabajo Social dispone de un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), cuyo alcance corresponde a todas las titulaciones oficiales de las que el Centro es responsable, entre las que se encuentra la del Máster en Mediación. Este sistema se revisa periódicamente. La última revisión del Manual se ha realizado en junio de 2019 con la finalidad de adaptarlo a la nueva

nomenclatura (Sistema de Garantía Interno de la Calidad por Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad), actualizar la denominación actual de los procesos relativos al SAIC y adaptarlo al nuevo modelo AUDIT publicado por ANECA.

El Coordinador de Calidad está ayudado en sus funciones por los Coordinadores de Titulación y la CAC se apoya en Comisiones de Titulación, que analizan los temas específicos relativos a cada una de ellas. La CAC de la Facultad de Trabajo Social se reúne periódicamente levantando acta de cada sesión. En estas sesiones se analizan los procesos del SAIC que implican a la Facultad y a este título, proponiendo planes de mejora específicos para el Máster en Mediación.

Se ha podido evidenciar la actividad de esta Comisión en el seguimiento de los procesos previstos en el SAIC y realiza propuestas de mejora. Se han abordado en mayor o medida las acciones de mejora comprometidas en el Plan de mejoras derivado del Proceso de Renovación de la Acreditación del título.

DIMENSIÓN 2. RECURSOS

CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO

Estándar:

El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes.

VALORACIÓN DEL CRITERIO

De las evidencias revisadas (Tabla 1_Asignaturas del plan de estudios y su profesorado; Anexo tabla 1 CVs Breves del profesorado de la UMU; Tabla 3_Datos globales del profesorado que ha impartido docencia en el título; Tabla 4_Evolución de los indicadores y datos del título; Enlace web: Tf.um.es; E23_CV Profesores invitados externos) y de la visita realizada se deduce que el personal académico vinculado al título representa un número suficiente según el número de estudiantes del título y que su perfil académico permite abordar las diferentes, asignaturas e itinerarios. Sin embargo, respecto a lo que contempla la memoria verificada, la plantilla del profesorado en los cursos 2014-2015 a 2017-2018 está conformada por un menor número de profesores con vinculación permanente con la Universidad y un mayor número de profesores a tiempo parcial. Concretamente, la memoria estima un 32% de profesores titulares de universidad, y en realidad en los años considerados ha oscilado entre un 23,3% como máximo en el curso 2015-2016 y un mínimo de un 14,3% en los cursos 2016-2017 y 2017-2018. En relación con el profesorado asociado, en la memoria se propone un 28%, mientras que en realidad este porcentaje ha oscilado entre un mínimo del 46,6% en el curso 2015-2016 y un máximo de un 51,7% en el curso 2016-2017. Como resultado de esta composición, los profesores del título con una dedicación a tiempo completo han supuesto en tres de los años considerados como máximo un 50%

frente al 72% previsto en la memoria verificada..

CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

Estándar:

El personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad de enseñanza y aprendizaje del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.

VALORACIÓN DEL CRITERIO

En general, el personal de apoyo es suficiente y adecuado a los objetivos del título y al número de estudiantes matriculados. La titulación cuenta con tres personas en Secretaría para el desarrollo de la Prácticas en Mediación, nivel I y II, que en el curso 2017-2018, supuso la colaboración con 30 centros educativos y 91 tutores (evidencia: E11.Breve descripción del número y perfil del personal de apoyo vinculado a acciones formativas en el título.pdf). El número de personal de apoyo coincide con lo establecido en la memoria verificada. El grado de satisfacción que el personal de apoyo tiene con la titulación, medido a través de una encuesta específica (evidencia: E25_Informes de encuesta de satisfacción al personal de apoyo) es muy alto (puntuación de 5 o muy próxima a 5 sobre 5 en todos los ítems). La satisfacción del profesorado respecto al personal de apoyo evaluada mediante encuesta (evidencia: ítem 19 y 20, E27_Informe de encuesta a profesorado) es también alta (4,2 sobre 5).

Los recursos materiales (aulas, equipamiento y medios tecnológicos, espacios de trabajo, biblioteca, etc.) son adecuados al número de estudiantes, a las actividades formativas programadas y a los objetivos del título y están en consonancia con lo previsto en la memoria verificada. El profesorado manifiesta en la encuesta de satisfacción (evidencia: ítems 10-13, E27_Informe encuesta a profesorado) una alta valoración sobre los espacios de trabajo (4,4-4,6 puntos sobre 5). El personal de apoyo y servicios valora los recursos materiales y su estado de conservación en la encuesta de satisfacción (evidencia: ítems 2 y 3, E25_Informe encuesta a personal de apoyo) con una puntuación media de 4,5 sobre 5.

Los estudiantes del Máster cuentan con el Centro de Orientación e Información de Empleo de la Universidad de Murcia, desde donde se les servicios de orientación profesional. La orientación académica se proporciona por el profesorado del título en su horario de tutoría, por la Secretaría del Centro, por la coordinación del Máster y por las charlas organizadas por el título, el centro o el Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado. El grado de satisfacción con la orientación académica y profesional que ofrece el título se mide mediante encuesta elaborada por la comisión académica (evidencia: E0.13_Informe de resultados encuesta de evaluación alumnado y gráficas). En esa encuesta la satisfacción con la forma en el profesorado resuelve dudas y problemas en relación con la asignatura impartida se encuentra en torno a una media de 3 de 5 puntos entre todas las asignaturas, sin embargo

no se recoge la satisfacción relativa la orientación profesional.

El título cuenta con una asignatura de prácticas obligatoria de 6 ECTS Prácticas de Mediación Nivel I y una asignatura de prácticas optativa de 6 ECTS Prácticas de Mediación Nivel II. El grado de satisfacción de los estudiantes respecto a las Prácticas en el curso 2017-2018 fue de 4,2 sobre 5 en el caso de los estudiantes y de 4,9 en el caso de las empresas. También la opinión expresada durante la visita al centro por los representantes de alumnos y egresados fue de satisfacción.

DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Estándar:

Los resultados de aprendizaje alcanzados por los egresados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) de la titulación.

VALORACIÓN DEL CRITERIO

De las evidencias disponibles consistentes en pruebas de examen, trabajos docentes de las asignaturas de referencia, prácticas externas y trabajos de Fin de Máster, así como de las entrevistas efectuadas por el panel durante la visita, se puede afirmar que los resultados de aprendizaje satisfacen los objetivos del programa formativo y corresponden a un nivel MECES 3.

En relación con el grado de satisfacción del alumnado evaluado por la Unidad de Calidad de la Universidad de Murcia en el Informe de resultados de las encuestas de satisfacción del alumno con la actividad docente del profesorado (evidencia: E0.12_Informe encuestas alumnos) y que hace referencia al curso 2016-17 y a 6 asignaturas, la valoración global del trabajo realizado por el/la profesor/a del título es de 3,26 sobre 5. Estos datos corresponden a una tasa de respuesta de 12,2 (evidencia: TABLA A.1. Distribución de cuestionarios, evaluaciones y tasas por titulaciones de dicho informe). Esta valoración global es la misma en los cursos 2014-15 y 2016-17, es decir, la valoración se mantiene constante. El profesorado valora los resultados de aprendizaje alcanzados por los estudiantes en relación con los resultados esperados con una puntuación de 4,1 sobre 5 (evidencia: ítem 15 en E.27_Informe encuesta a profesorado)

CRITERIO 7. INDICADORES DE RESULTADOS

Estándar:

Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

VALORACIÓN DEL CRITERIO

La evolución de los principales datos e indicadores del título, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito es adecuada, de acuerdo con su ámbito temático y entorno en el que se inserta el título y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.

Las tasas son las siguientes:

Tasa de graduación: 90,32% (curso 2014-2015); 96,88% (curso 2015-2016); 87,88% (curso 2016-17); 76,47% (curso 2017-18). En la memoria verificada se preveía una tasa de graduación del 60%. La tasa se mantiene por encima de la prevista en la memoria verificada.

Tasa de abandono: 3,23% (curso 2014-2015); 0 (curso 2015-2016); 12,12% (curso 2016-2017); 8,82% (curso 2017-2018). En la memoria verificada se preveía una tasa de abandono del 10%. Dentro del período analizado, en el curso 2016-2017 se ha estado por encima de la cifra indicada en la memoria verificada.

Tasa de eficiencia: 97,77% (curso 2014-2015); 98,73% (curso 2015-2016); 94,17% (curso 2016-2017); 95,71% (curso 2017-2018). En la memoria verificada se preveía una tasa de eficiencia del 90%, por lo tanto durante todo el período analizado se ha estado por encima de esta cifra. Tasa de rendimiento del conjunto de la titulación: 97,29% (curso 2014-2015); 94,64% (curso 2015-2016); 87,35% (curso 2016-2017); 94,06% (curso 2017-2018). Si esta tasa se considera en relación con las asignaturas (Tabla 2_ Resultados de las asignaturas que conforman el Plan de Estudios) se observa que la tasa de rendimiento de la mayoría de las asignaturas del Máster es de 100 (78,38-100) en el curso 2017-2018. Las dos asignaturas con tasa de rendimiento menor a 100 son Introducción a la metodología de investigación en mediación (96,3) y el Trabajo Fin de Máster (78,38). No obstante, indicar en relación con el TFM que cerca de un 25% lleva a cabo el desarrollo del TFM en segunda matrícula. La tasa de éxito de las asignaturas es de 100, salvo la asignatura Introducción a la metodología de investigación en mediación, con 96,3.

La Universidad de Murcia ha realizado una serie de cuestionarios a empleadores, profesorado y egresados (evidencias: E26_Informe de resultados de satisfacción a empleadores; E27_INFORME ENCUESTA A PROFESORADO; E.1.1_Informe satisfacción egresados) que indican que el perfil de egreso definido mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico y profesional. Según estos informes, el grado de satisfacción del profesorado (16 encuestados) con los resultados de aprendizaje (competencias) alcanzados por los estudiantes, en relación con los

resultados esperados es de 4,1 y su satisfacción con la titulación en general es de 4,3 (evidencia: E27_INFORME ENCUESTA A PROFESORADO). El grado de satisfacción entre los egresados (5 encuestados) respecto a la adquisición de los conocimientos y el desarrollo de habilidades y actitudes (competencias) es de 3,1 y la satisfacción con la titulación en general de 3,3 (evidencia: E.1.1_Informe satisfacción egresados). El grado de satisfacción entre los empleadores respecto al conocimiento y habilidades alcanzados por el estudiante en la titulación, en relación con las funciones a desempeñar en su institución/empresa fueron Muy valoradas por 5 centros y bastante valoradas por 2 centros (7 encuestados), y respecto a la formación y competencias de los titulados que llegaron a su institución/empresa desde el Máster en Mediación 4 consideraron una formación en competencias muy alto, 3 bastante alto y 1 con nivel medio (8 encuestados) (evidencia: E26_Informe de resultados de satisfacción a empleadores).

Como se comprueba, en general el grado de satisfacción es superior a 3 sobre 5, cuando se ofrecen las medias de las respuestas, y se sitúa en la franja alta cuando se cuantifican los niveles de satisfacción. No obstante, debe indicarse el escaso número de encuestados tanto entre egresados como entre empleadores. Por otro lado, de las evidencias recogidas durante la visita se infiere que las competencias que adquieren los alumnos tiene una mayor orientación profesionalizadora que académica, a pesar del doble itinerario profesional e investigador del título. Ello no impide que la opinión cualitativa expresada por parte de los egresados y los empleadores de la titulación durante la visita al centro fuese de satisfacción.

Los datos de inserción laboral de los egresados proceden del Informe de Inserción Laboral del Centro de Orientación e Información para el Empleo (COIE) de la Universidad de Murcia correspondiente a los cursos 2013-2014 y 2014-2015. Estos datos se completan con una encuesta que realiza el título a 24 egresados de los cursos 2014/2015, 2015/2016, 2016/2017 y 2017/2018 y una serie de encuestas de satisfacción aplicadas a empleadores. Según los datos del COIE (evidencia: E.18_Informe inserción laboral y satisfacción egresados), con una tasa de respuesta del 47,1%, el 65,6% se encontraba trabajando en el momento de la encuesta (22,7% antes de terminar el Máster); el 68,7% desempeña un trabajo temporal y el 12,5% se encuentra trabajando en prácticas y el 31,5% realiza un trabajo muy o bastante relacionado con el título. En la encuesta realizada por la coordinación del título a los egresados durante los cursos 2014-2018 se obtiene que el 67% trabaja por cuenta ajena y el 16,6% está en paro y buscando activamente empleo. El 16,7% de los que trabajan indica que su trabajo está muy o bastante relacionado con el título. De los que no están empleados actualmente ningún egresado busca empleo como mediador, aunque el 83,3% no responde a la pregunta. Los resultados de la encuesta a 8 centros de mediación, potenciales empleadores en relación con los egresados del título arrojan que 4 consideraron la formación en competencias que proporciona el Máster es adecuado. Entre la información proporcionada no se indican acciones de la universidad en materia de empleabilidad e inserción laboral para la mejora de la empleabilidad de los estudiantes y egresados del título. Sin embargo, a partir de la información recabada en las entrevistas realizadas durante la visita se puede afirmar que los alumnos conocen durante sus estudios las diferentes vías de inserción profesional a que da lugar la titulación, puesto que tienen contacto con profesionales de la Mediación en diferentes asignaturas. Además desarrollan las prácticas en dos tipos de instituciones diferentes (Centro escolar e Institución de Mediación) que pueden constituir ámbitos de inserción profesional.

MOTIVACIÓN

Una vez valorados los anteriores criterios de evaluación, la Comisión de Acreditación de ANECA emite un informe final de evaluación para la renovación de la acreditación en términos FAVORABLES

A cumplimentar en el caso de que sea favorable y se quiera realizar una observación o en el caso de que sea desfavorable indicando los aspectos que condicionan el que sea desfavorable

Se establecen las siguientes recomendaciones:

Proseguir con las acciones encaminadas a reforzar la coordinación entre el profesorado de diferentes departamentos, con el objetivo de evitar solapamientos de contenidos entre asignaturas.

Publicar en la página web los principales indicadores de resultados del título.

Aprovechar futuras modificaciones de la memoria para adaptar el perfil y categoría del profesorado a la realidad del Máster.

En Madrid, a 26/04/2020:



La Directora de ANECA