



## Estructura del Autoinforme de seguimiento del Título

### AUTOINFORME SEGUIMIENTO curso 2013/14 (Convocatoria 2014/15)

#### Datos de Identificación del Título

UNIVERSIDAD:	
Id ministerio	4312436
Denominación del Título	MÁSTER UNIVERSITARIO EN MEDIACIÓN
Centro/s	FACULTAD DE DERECHO
Curso académico de implantación	Tras haber sido ofertado por la Facultad de Derecho, como Título de Experto y Máster desde el curso académico 2003/04, el Máster Universitario en Mediación se implantó en el Curso Académico 2010/11.
Web del título	<a href="http://www.uma.es/master-en-mediacion/">http://www.uma.es/master-en-mediacion/</a>

En caso de título conjunto u ofertado en más de un centro (incluir esta información para el resto de universidades en caso de ofertar el título conjunto en más de una universidad o centro):

Universidad participante:	
Centro	
Curso académico de implantación	
Web del título en el centro	

#### I. Diseño, organización y desarrollo del programa formativo.

##### Análisis

El Máster Universitario en Mediación lleva implantado desde 2010, y las cuatro promociones puestas en marcha hasta el presente informe durante los Cursos Académicos 2010/11, 2011/12, 2012/13 y 2013/14 responden en su totalidad al Proyecto Académico Previsto en la Memoria Inicial aprobada por la ANECA, aunque se pueden detectar ciertas incidencias respecto de las que seguidamente se señalan sus causas y propuestas de acciones de corrección.

##### PRIMERA: ACTIVIDADES ACADÉMICAS OBLIGATORIAS

Las actividades académicas obligatorias propuestas con la programación se han realizado conforme a lo previsto en la Memoria Verifica si bien ha sido necesario introducir modificaciones en el Profesorado que se deben a dos circunstancias ajenas a la propia programación:

- En primer lugar, el transcurso del tiempo (jubilaciones) y las circunstancias de fuerza mayor (nuevas obligaciones docentes, cambios de planes docentes...) obligan a realizar cambios en el profesorado que se propuso en la memoria verifica.
- Especial relevancia ha tenido, la aprobación el 25 de octubre de 2013 por el Consejo de Gobierno de la UMA del "Reglamento de Estudios Conducentes a los Títulos Oficiales de Máster Universitario de la Universidad de Málaga" en cuyo artículo 11.5 referido al profesorado que imparta enseñanzas de Máster Universitario se señala

que se le asignará al menos 1,5 créditos ECTS por asignatura y curso. “Esta dedicación tendrá reflejo en la Programación Docente”. La citada exigencia normativa ha obligado a realizar reajustes del profesorado lo que necesariamente ha influido en el contenido de las guías docentes.

#### SEGUNDA: PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS Y RECURSOS ECONÓMICOS

La planificación anticipada de ciertas actividades académicas del Máster provoca serios inconvenientes derivados *de la falta de provisión económica del Máster con la suficiente antelación*. Especialmente significativa es su incidencia en dos ámbitos:

- Es preciso determinar de forma precisa el momento en el que los profesores externos impartirán su docencia a fin de publicar con la suficiente anticipación el calendario, pero sin embargo se desconoce si definitivamente el Máster tendrá la adecuada provisión económica para dichos efectos.
- Las actividades complementarias, no se ofrecen y publican con antelación al alumnado al desconocer si efectivamente se obtendrán los recursos económicos necesarios para ofertar las citadas actividades.

Estos inconvenientes se han paliado con la buena predisposición de los profesores externos que colaboran como docentes en el Máster, y dando cumplida información a los alumnos de nuevo ingreso de las actividades complementarias realizadas el curso anterior a fin de que les sirva de guía de las que, posiblemente, serán realizadas durante el curso académico.

#### TERCERA: PRÁCTICAS EXTERNAS

La tramitación de las Prácticas Externas si bien está siendo adecuada, sin embargo, es mejorable. Las incidencias detectadas obedecen a los siguientes motivos:

- Desde la Coordinación del Máster se debe proceder a la búsqueda, gestión y tramitación de los Convenios pertinentes para que los alumnos realicen las prácticas externas previstas en el Máster, encontrando significativos obstáculos especialmente en las prácticas que se realizan en instituciones públicas.
- Dificultad en la coordinación con los tutores profesionales en el desarrollo de las prácticas externas.

Se ha intentado solventar estos inconvenientes con la intervención personal desde la Coordinación en la definitiva gestión de las prácticas.

#### CUARTA: ADAPTACIÓN DE ALGUNOS CONTENIDOS A EXIGENCIAS LEGALES

Dado que el Máster Universitario en Mediación inició su andadura en el curso 2010-2011, se ha visto obligado a adaptar alguno de sus contenidos a las nuevas circunstancias académicas y profesionales que se han planteado con el paso del tiempo. No se puede olvidar que la materia de “Mediación” se encuentra en continuo auge lo que ha motivado una proliferación de normativa que debe incidir directamente en la Programación. En concreto, algunos contenidos de ciertas asignaturas del Máster han tenido necesariamente que adaptarse a la Ley 1/2009, de 27 de febrero reguladora de la mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía modificada por la ley 3/2014 de 1 de octubre de medidas normativas para reducir las trabas administrativas para las empresas, y en especial al Decreto 37/2012, de 21



de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía y la Orden de 16 de mayo de 2013, por la que se establecen los contenidos mínimos de la formación específica de las personas mediadoras. También se han tenido presente las exigencias surgidas al amparo de Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Todo ello ha redundado positivamente en la admisión de inscripción de los egresados del Máster en los Registros de Mediación Familiar en Andalucía y Registro de Mediación Estatal.

#### QUINTA: ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

En la organización y gestión del Máster se observan deficiencias que escapan al ámbito de competencias de la Coordinación y que ya se pusieron de manifiesto en autoinformes anteriores:

-Sistema de matriculación de alumnos deficiente, especialmente en la gestión de las listas de espera. Ello provoca que se proceda a incorporaciones tardías, previa solicitud desde la Coordinación del Máster.

- Deficiente gestión de las becas de estudios a los alumnos, dado que la concesión y/o denegación de las mismas se produce cuando ya ha transcurrido parte del curso académico, pudiendo provocar la consiguiente pérdida de plazas en un Posgrado con alta demanda y frustrando expectativas del alumnado solicitante de las becas.

-Ausencia de personal de administración adscrito al Máster lo que obliga a los Coordinadores a realizar junto a la labor académica, la totalidad de la actividad administrativa.

La mayor parte de estas dificultades son comunes a todas las maestrías impartidas en la Facultad de Derecho y en su mayoría se han ido sorteando gracias a las labores realizadas desde la Coordinación.

#### SEXTA: MODIFICACIÓN COORDINACIÓN DEL MÁSTER

Como consecuencia de las responsabilidades que ante la ausencia de una infraestructura suficiente son asumidas por la Coordinadora inicial, ha sido necesario proceder al nombramiento de una segunda Coordinadora en fecha noviembre de 2012, y por tanto plenamente incorporada en el curso 2013-2014. En cualquier caso, las reducciones docentes reconocidas por el POP a los Coordinadores de Máster (20 horas cada uno) siempre que no tengan una carga docente asignadas de 160 horas, resultan manifiesta y extraordinariamente insuficientes.

#### **Fortalezas y logros**

##### FORTALEZAS.

1. Cobertura plena de las plazas ofertadas, con un porcentaje de 108,57 en el curso 2013-2014



2. Alta demanda del Máster en 1º, 2º, 3º y sucesivas opciones.
3. Alto cumplimiento de la planificación docente como se desprende el indicador IN20 (4,08).

#### LOGROS

- 1.- Publicar en la página web de cada maestría una guía de procedimientos dado que son distintos a los de los Grados.
- 2.- Visibilizar la estructura de coordinación informando por mail.
- 3.- Publicación anticipada de la información relacionada con el desarrollo del curso.
- 4.- Publicar los programas de las maestrías en sus páginas webs antes del proceso de matriculación.

#### Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

##### DEBILIDADES:

- 1.- Necesidad de mejorar la gestión de las prácticas externas.
- 2.- Necesidad de mejorar la información ofrecida a los estudiantes

##### DECISIONES DE MEJORAS PROPUESTAS:

- 1.- Fomentar la participación de los alumnos en las encuestas de satisfacción a través de correos electrónicos, presencialmente, a través de los profesores de los títulos, etc.
2. Actualización y mejora de la web para una mayor transparencia e información a los distintos grupos de interés
3. Anticipar la gestión de las prácticas con las instituciones colaboradoras para conseguir una mayor oferta de prácticas
4. Organizar sesiones informativas para los estudiantes sobre el Máster Universitario en Mediación.

## II. Información relativa a la aplicación del sistema de garantía interna de la calidad y de su contribución al título

### Análisis

El Sistema de garantía de la calidad (SGC) de la Facultad de Derecho, aplicable al Máster en Mediación, se diseñó siguiendo las directrices del Programa AUDIT de la ANECA. El SGC se compone de dos manuales: Manual del SGC y el Manual de procedimientos del SGC. Éste se compone a su vez de procesos estratégicos (del PE01 al PE06), procesos clave (del PC01 al PC14) y procesos de apoyo (del PA01 al PA12). El diseño de este sistema se realizó entre el último trimestre de 2007 y abril de 2008. El informe inicial de evaluación positiva condicionada se recibió en julio de ese mismo año, en marzo de 2009 llegó el informe de reevaluación positivo y en julio de 2009 la valoración global positiva. Se inicia a partir de octubre de 2009 la implantación del sistema en el centro. Desde entonces (curso 2008/2009 hasta la actualidad) se han realizado Memorias de resultados anuales que están a disposición pública en la página web del Centro.

El SGC del Centro inicialmente disponía de 65 indicadores. En mayo de 2011 el Vicerrectorado competente, junto con las Comisiones del SGC (CGC) de los Centros (representadas a través de los coordinadores de calidad), acordaron reducir el número de indicadores a 36. Entre ellos

se recogen las cuatro tasas propuestas por la Comisión Universitaria para la Regulación del Seguimiento y Acreditación (CURSA).

La documentación del SGC se encuentra recogida en una aplicación informática (ISOTools) a la que tiene acceso la CGC del Centro. En la página web de la Facultad de Derecho se publica la información del SGC, para que toda la comunidad universitaria y, la sociedad en general, estén informados sobre el Sistema, sus resultados y mediciones:

<http://www.uma.es/facultad-de-derecho/info/72408/calidad-facultad-de-derecho/>

**- Grado de cumplimiento en el despliegue e implantación de todos los procedimientos incluidos en la Memoria de Verificación.**

Según la Memoria de verificación se están cumpliendo tanto el proyecto inicial como el calendario oficial. En las revisiones anuales del sistema, la CGC del Centro elabora una Memoria anual de resultados. En esta Memoria anual se analizan los resultados de los indicadores y se valoran los logros alcanzados por los títulos. Los procesos del Manual se han ido revisando, y reformando en su caso, en las reuniones de la CGC del Centro como así consta en las actas de la CGC y en las Memorias anuales de resultados, todas publicadas en la web del centro.

**- Contribución y utilidad de la información del SGC a la mejora del título.**

Anualmente se revisa el SGC y se analizan los resultados alcanzados. Esta revisión se refleja en la Memoria anual de resultados del SGC, la cual se redacta siguiendo el formato diseñado en la herramienta informática que gestiona este sistema (ISOTools) y se publica en la web del Centro. De esta forma se revisan anualmente los procesos que conforman el Manual de procedimientos y, en su caso, se actualizan y mejoran. Además, se analiza el cumplimiento de objetivos, el desarrollo de las acciones de mejora y se definen los nuevos objetivos y acciones de mejora para el siguiente curso académico.

La valoración de los logros que ha alcanzado el título y el análisis de los indicadores son tenidos en cuenta para la toma de decisiones del título y la planificación de acciones de mejoras y medidas preventivas del mismo.

**- Valoración de la dinámica de funcionamiento de la CGC y cambios significativos.**

También está establecido en el SGC que anualmente se revisará éste y se analizarán los resultados alcanzados. Esta revisión se refleja en las Memorias anuales de resultados, la cual se redacta siguiendo el formato diseñado en la herramienta informática que gestiona este sistema (ISOTools).

Para el cumplimiento de estas funciones la CGC de la Facultad de Derecho se reúne al menos una vez al trimestre, cuyas actas figuran en la página web de la Facultad, así como en la aplicación informática dispuesta por la UMA (ISOTools)

<http://www.uma.es/facultad-de-derecho/info/74767/calidad-actas/>

**- Disponibilidad de gestor documental o plataforma interna: valoración del uso y aplicabilidad de la misma.**

En el año 2011 se trasladó toda la información del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro a una herramienta informática (ISOTools), lo que permitió agilizar la gestión de este sistema.

Toda la información relevante sobre el SGC se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://www.uma.es/facultad-de-derecho/info/72408/calidad-facultad-de-derecho/> y también en la aplicación informática de la UMA (ISOTools).

- **Contribución del sistema de garantía de calidad al título**

Las acciones de mejora, recogidas en cada Memoria anual de resultados del SGC, así como en los autoinformes de seguimiento, se definen en función del análisis de los resultados de los indicadores. Las acciones de mejora, una vez definidas, se planifican y priorizan en sus fichas correspondientes dentro de ISOTools (Planes de mejora). Además, se han revisado los procedimientos del SGC con miras a mejorar la calidad de los títulos del Centro. Todo lo anterior se ha realizado a través de reuniones de la CGC, de la COA, y de Junta de Centro.

Todas las acciones de mejora del título se han llevado a cabo durante la implantación de título. Así podemos destacar, por ejemplo, la implantación de las acciones de mejora en la última Memoria Anual de la Facultad de Derecho, correspondiente al curso académico 2012/2013 (publicación de programas, guías de procedimientos, y visibilidad de la estructura organizativa). Su contenido puede verse en [http://www.uma.es/facultad-de-derecho/navegador de ficheros/calidad-derecho/descargar/Memoria/InformeMemoriaAnual2013.pdf](http://www.uma.es/facultad-de-derecho/navegador%20de%20ficheros/calidad-derecho/descargar/Memoria/InformeMemoriaAnual2013.pdf)

Igualmente, se ha intentado dar cumplimiento a las acciones de mejora manifestadas en los informes de seguimiento. En este sentido, se han relacionado los miembros de la Comisión con indicación del cargo o sector al que representan, tanto en los autoinformes de seguimiento como en la web del Sistema (<http://www.uma.es/facultad-de-derecho/info/73314/miembros-calidad-derecho/>). Se ha detallado el funcionamiento real de la misma conforme a su normativa reguladora, con mención de las reuniones y del objetivo de las mismas; se exponen los motivos por los que se ha producido una reducción de los indicadores, decidida por el Vicerrectorado competente y las Comisiones de Garantía, en atención a la revisión y análisis del modelo de funcionamiento; se han implantado los procesos para la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza, como se deduce de las estadísticas presentadas en este sentido (cumpliendo los procesos estratégico PE05, claves PC02 y PC12); se ha mejorado la forma en la que se presentan los resultados, evidenciando las principales líneas desarrolladas y los resultados obtenidos, así como las acciones de mejora propuestas y la forma en la que se han desarrollado; se han evidenciado en el autoinforme el procedimiento de revisión, con mención de las fechas de las reuniones y un breve resumen de las mismas; se detalla el procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad, con mención de los principales resultados obtenidos (conforme a los PC08 y PC09); se han emprendido acciones para mejorar la información sobre inserción profesional (seminarios propiciados por importantes despachos, información web...) y se está trabajando en la implantación de mecanismos para asegurar la satisfacción del alumnado (los foros de coordinación, en la Sala habilitada en el Campus Virtual, son un exponente en este sentido; se hace mención y estudio del procedimiento para el análisis de la satisfacción de los colectivos implicados (PA12), así como del procedimiento para el análisis de la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones (PA11), con detalle de los resultados obtenidos.

Como elemento a destacar en este título cabe reseñar que se ha procedido a ofrecer información concreta a los estudiantes a través de una asignatura en el Campus Virtual y a la mejora de la página informativa del Máster en la general de la UMA.

Se dispone de una herramienta informática para la gestión de la documentación del SGC. Se



puede consultar en la siguiente dirección:

<https://universidad.isotools.org/>

Usuario: usuario\_derecho

Clave: usuario\_derecho34785

#### **Fortalezas y logros**

El Sistema de Garantía de la Calidad con el que cuenta la titulación tal y como ha quedado plasmado en el apartado anterior proporciona la información necesaria sobre la implantación del título y permite, gracias a las acciones de mejora, ir introduciendo mejoras continuas.

Una buena muestra de ello, además del cumplimiento de las acciones de mejora previstas para 2014, es la buena valoración que obtiene la titulación en tasa de rendimiento 91,14% y tasa de éxito 93,77%, tasas elevadas teniendo presentes la media de ambas tasas en los másteres de la rama de Ciencias sociales y jurídicas es de 89,07 y 94,29 respectivamente

También obtiene una valoración muy positiva la labor realizada por el equipo decanal/directivo del centro en el que está adscrito, con una media de 4,4.

#### **Debilidades y decisiones de mejora adoptadas**

Es necesario fomentar e implicar al profesorado de la titulación en el Sistema de Garantía de la Calidad.

Igualmente, hay que diseñar mecanismos de fomento de la participación del alumnado en las cuestiones relativas a la calidad. Pues, en lo que a ellos compete, la realización de las encuestas, y a pesar de las acciones emprendidas desde la coordinación del título para mejorar su participación, la misma continúa siendo baja, lo que dificulta la interpretación de los datos.

En cuanto a la participación del profesorado también ha sido escasa, razón por la cual se fomentará la participación.

Por todo ello, la Comisión del Sistema de Garantía de la Calidad propone centrar su atención en incentivar la participación de los grupos de interés en las encuestas de satisfacción.

### **III. Profesorado**

#### **Análisis**

En el curso 2013-2014, han sido 27 los profesores que han impartido docencia en este Máster, de los que más de la mitad tenían la categoría profesional de catedráticos y titulares de universidad. Todos ellos son especialmente adecuados a las distintas materias que imparten como se constata de sus respectivos currículos.

Los profesores externos que imparten clases prácticas en las asignaturas de “Supuestos prácticos de Mediación Familiar, Penal e Intercultural”, desempeñan sus actividades profesionales en ámbitos muy relevantes en el campo de la Mediación:

- Directora-coordinadora del Servicio de Punto de Encuentro Familiar-ACDMA dependiente por concurso, del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya
- Coordinadora del equipo Técnico Justicia Juvenil del Servicio de Mediación y Asesoramiento Técnico del Departamento de Justicia de Catalunya.
- Formación en Mediación sanitaria, comunitaria e intercultural.

La actividad profesional de los profesores externos y su currículum nos pone de manifiesto la

perfecta idoneidad de los mismos.

Asimismo se han ofertado a los estudiantes Seminarios fuera de la Programación obligatoria, con la finalidad de profundizar en materias de interés. Estos Seminarios, con una duración de 4 horas, han tenido una extraordinaria acogida dado la asistencia y ha permitido profundizar en la vertiente práctica.

Se relacionan los Seminarios ofertados:

- LUNES 6 DE OCTUBRE DE 2014. ASOCIACIÓN MEDIAMOS:  
Título: "El rotafolio y el acuerdo mediacional"
- MIÉRCOLES 8 DE OCTUBRE DE 2014. ASOCIACIÓN SOLUCION@  
Título: "Práctica de mediación civil y mercantil"
- JUEVES 9 DE OCTUBRE DE 2014:ASOCIACIÓN AMFIMA  
Título: "Mediación penal. De la teoría a la práctica"

A mayor abundamiento, en el curso 2013-2014, en concreto el 21 de noviembre de 2013, se organizó a instancias de la Coordinación de este Máster, por la UMA, Ilustre Colegio de Abogados de Málaga, Conferencia de Universidades para el estudio de la Mediación y los Conflictos (CUEMYC) y Universidad Internacional de Andalucía las "I Jornadas Multidisciplinares sobre Mediación. Perspectivas de Futuro".

El Máster cuenta con una recién nombrada Comisión Académica y Coordinadores de cada una de las asignaturas con la finalidad de que se proceda a la coordinación horizontal y vertical docente.

### **Fortalezas y logros**

Merece ser destacado la alta valoración de la actividad docente del profesorado de este Máster. En efecto, la satisfacción de los alumnos con la actividad docente está al mismo nivel (4) de la media de los másteres de la rama de Ciencias sociales y jurídicas.

El grado de cumplimiento de la planificación es de Mediación de 4.08 y la satisfacción de los alumnos con los sistemas de evaluación es de 4 situándose por encima de la media de la rama de Ciencias sociales y jurídicas que es de 3.95.

Dado que el Máster tiene una naturaleza interdisciplinar no se tienen datos concretos sobre la participación del profesorado en actividades de formación. No obstante, puesto que el Máster se imparte en la Facultad de Derecho y que son jurídicas un número significativo de las Áreas implicadas en la docencia traemos a colación los datos de la Facultad de Derecho. En concreto, el porcentaje de profesores de la Facultad de Derecho que participan en actividades de formación (35.4) se ha duplicado en 2013/2014 con respecto al curso anterior. El profesorado se muestra muy satisfecho con la formación recibida, con un 8.78 sobre 10.

### **Debilidades y decisiones de mejora adoptadas**

Se aprecia la necesidad de mejorar la coordinación entre los docentes del Máster, por lo que se ha propuesto como mejora para el próximo Curso Académico: "mejorar los canales de coordinación vertical y horizontal".

## Análisis

El edificio cuenta con dos módulos con aulas en la planta baja, y seminarios y departamentos en la primera planta. Cuenta también con un tercer módulo que está dedicado a la biblioteca del centro. Además cuenta con un amplio y luminoso vestíbulo donde se suelen realizar actividades y exposiciones de diferente naturaleza.

Todas las aulas y seminarios del centro están dotados de equipos audiovisuales.

FACULTAD DE DERECHO		
<b>AULAS DOCENTES</b>	<b>CAPACIDAD TOTAL</b>	<b>CAPACIDAD EXAMEN</b>
<b>TOTAL DE AULAS</b>	<b>2.036</b>	<b>1.066</b>
<b>SEMINARIOS</b>	<b>CAPACIDAD TOTAL</b>	<b>CAPACIDAD EXAMEN</b>
1	40	20
2	40	20
3	40	20
4	28	
5	28	
6	28	
<b>TOTAL DE SEMINARIOS</b>	<b>204</b>	<b>60</b>
<b>OTRAS DEPENDENCIAS</b>	<b>CAPACIDAD TOTAL</b>	
AULA MAGNA	496	
AULA DE GRADOS	81	
AULA JUDICIAL	84	
SALA DE JUNTAS	35	
SALA LEX FLAVIA MALACITANA	28	
AULA HONORIS CAUSA	25	
<b>TOTAL OTRAS DEPENDENCIAS</b>	<b>749</b>	
<b>SEMINARIOS DE DEPARTAMENTOS</b>	<b>CAPACIDAD TOTAL</b>	
DERECHO MERCANTIL	27	
DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO	21	
ECONOMÍA APLICADA (ECONOMÍA POLÍTICA)	34	
DERECHO PROCESAL	28	
<b>TOTAL DEPARTAMENTOS</b>	<b>110</b>	
	<b>CAPACIDAD TOTAL</b>	<b>CAPACIDAD EXAMEN</b>
<b>FACULTAD DE DERECHO</b>	<b>3.099</b>	<b>1.126</b>

Valoración de las mejoras y cambios en infraestructura, servicios y recursos. Atención de quejas significativas.

En las encuestas de satisfacción a alumnos y profesores los servicios de cafetería y limpieza del centro salen muy bien valorados. Además, las continuas reparaciones de mantenimiento que se hacen en el centro permiten tener una infraestructura adecuada aunque mejorable. La adaptación al nuevo espacio EEES se valora positivamente en la dotación de medios audiovisuales en todas las aulas y seminarios, en la creación de un aula de informática, la adaptación de uno de los seminarios como salón Honoris causa, un espacio específico para la defensa de los trabajos de fin de grado y los trabajos de fin de máster, etc.

No existen quejas significativas al respecto.

Por lo que respecta al PAS, debemos señalar que contamos con 50 personas que se encargan de la administración y servicios del centro.

Adecuación de los servicios de orientación académica y profesional disponibles a las características del título y desarrollo de acciones de información adecuadas.

Los servicios de orientación académica y profesional, previos y posteriores a la matriculación del alumnado, satisfacen las necesidades de los alumnos del título. La UMA, realiza una importante labor de información académica previa al alumnado de nuevo acceso. Son de destacar, igualmente, los servicios de orientación profesional, como se pone de relieve en el siguiente enlace <http://www.uma.es/cms/base/ver/collection/collection/62721/practicas-empleo-y-orientacion/>, a través del cual los alumnos tienen acceso a una detallada información sobre orientación profesional, becas, ofertas de empleo...



La labor de la Facultad de Derecho es también encomiable, en este sentido, como se pone de relieve en el siguiente enlace <http://www.uma.es/facultad-de-derecho/info/45939/estudiantes-derecho/>. Además de la organización de Jornadas o actos de recepción del alumnado en los que se les informa puntualmente de todos los aspectos relacionados con la Facultad y las Titulaciones, con especial atención a los alumnos extranjeros y a los estudiantes con discapacidad; contamos con un Vicedecanato de estudiantes.

Desde la coordinación del título se lleva a cabo, igualmente, una importante labor de información y orientación de nuestros alumnos. Se les convoca a una reunión inicial en la que se les informa de los aspectos más relevantes (la Facultad de Derecho, profesorado, guías docentes, PROA, trabajos final de Máster, prácticas, Campus virtual...); durante el Curso Académico, se van celebrando otras reuniones. Los alumnos tienen a su disposición una Sala especial en el Campus Virtual con la única misión de coordinar e informar y a través del campus virtual son informados de aquellos aspectos que se estime conveniente consultar de modo individual o privado. En cualquier caso, en la coordinación se ofrecen tutorías a los estudiantes para informar de temas de interés

#### **Fortalezas y logros**

El edificio, construido hace un par de décadas, requiere para su mantenimiento de reparaciones, así como las nuevas necesidades del EEES requiere de nuevos espacios adaptados y materiales. Las reparaciones realizadas así como las adquisiciones para emprender mejoras en el último año han sido muchas y muy variadas. En cuanto a acciones de mantenimiento destacan las siguientes:

1. Se ha sustituido la cubierta del Aula Magna

- En el edificio central, se ha remodelado la rampa de acceso a cafetería, cambio de molduras en fachada del edificio, reparación de 40 metros lineales de la pérgola en la parte alta del paramento del edificio, reparaciones de la terraza en cubierta, zona centro, adaptación de la salida del garaje, reparación de azulejos en distintas zonas del Centro.
- En el vestíbulo central, en el Decanato y los Seminarios se ha pintado de paramento.
- En la zona de preinscripción se han hecho obras de acondicionamiento de las nuevas dependencia.
- En la biblioteca, se ha reparado y pintado el techo del despacho del Proceso técnico de Biblioteca.
- Se ha reparado el acerado con colocación de losas.
- El aparcamiento se ha adaptado, delimitando el aparcamiento exterior, modificación de sentido de entrada y salida al aparcamiento interior, se han sustituido las tapaderas de 5 arquetas de tipo A-2 de alta tensión y se han colocado 5 focos halógenos en el aparcamiento exterior, cogidos con abrazaderas metálicas a las farolas.
- También se han mejorado los locales de jardinería y limpieza, abriendo ventana y pintando los cuartos, haciendo un aseo para el personal de jardinería, etc.
- Y en los jardines se ha adecuado un nuevo sistema de riego entre otras cosas.



También se han realizado nuevas adquisiciones y equipamientos que permite una mejor adaptación a las necesidades docentes del centro, entre otras:

- En el Aula Magna se ha adquirido un video-proyector SONY, una torre de ordenador con blue-ray, con teclado, ratón y conexiones a otros equipos, un mezclador digital XTRON, modelo DMP 64 y cuatro monitores planos de 17": uno para la torre de ordenador, y tres para la mesa de tribuna.
  - En el aula de grados se ha instalado un telón de escenario, en tejido ignífugo de terciopelo y una segunda pantalla de proyección eléctrica, más la conexión de señal a los dos video-proyectores.
  - En el aula judicial se ha adquirido un monitor plano de 17 y se ha adaptado el mecanismo de grabación y audio-visual.
  - En las aulas docentes se han reparado o fabricado tarimas, se han adquirido micrófonos para sistemas inalámbricos, 20 cortinas ignífugas, protectoras de la luminosidad, para mejorar la visión en pantalla de los proyectores ubicados en las Aulas 1, 2, 3, 14 y 15 y sistemas audiovisuales para el Aula 16: pantalla de proyección eléctrica, altavoces autoamplificados, ordenador completo (CPU, monitor 17", teclado y ratón), botonera de control, taca con puerta o cerradura con altura de mesa de profesor.
  - Se han instalado 25 butacas de auditorio en el Seminario 8, modelo HI-SPACE S, montadas en bancadas de 5 unidades, se ha fabricado e instalado una tarima, se han adquirido cuatro sillones de dirección, giratorios con brazos, de respaldo medio, color rojo, una mesa de tribunal para tres personas máximo, una mesa de tesinando, etc.
  - Los robos habidos en el Centro han obligado a poner 180 cerraduras de seguridad en los despachos del profesorado.
  - Para la Secretaría del Decanato se ha adquirido un monitor de 21,5" y para la labor de los Vicedecanos un ordenador de sobremesa Mac.
  - Para la biblioteca se han fabricado 3 mesas nuevas (1 mesa simple y 2 mesas curvas); y se ha reparado y barnizado del mostrador de la Biblioteca, 15 mesas del vestíbulo central y 12 de sus costados, y del mostrador de Decanato, se han adquirido 10 portátiles NETBOOK TOSHIBA NB520 11N, para usuarios de la Biblioteca de Derecho, y 16 sillas también para los usuarios de Biblioteca.
  - En la zona de preinscripción se ha instalado aire acondicionado.
  - Y se ha adquirido para conserjería un ordenador de sobremesa MC\_GOLD ORD Micro Intel i5.
  - En el edificio central se ha procedido a la fijación de barandillas metálicas en la escalera de entrada principal al edificio, y en el módulo de Biblioteca y se ha procedido a la instalación de pasamanos.
  - Para las zonas ajardinadas se han adquirido árboles y pacíficos rojos, así como 6 camiones de tierra vegetal y estiércol.
- Y para los servicios generales se ha adquirido material de ferretería y electricidad, cerrojos y llaves maestras.

#### **Debilidades y decisiones de mejora adoptadas**

El edificio de la Facultad de Derecho, que se había diseñado solo para la Licenciatura de Derecho, se ha quedado pequeño al incorporar dos grados: Derecho y Criminología, y 6 maestrías (abogacía, asesoría jurídica y empresa, regulación económica y territorial,

mediación, criminalidad de menores, y derecho penal y política criminal). Por este motivo se está en negociaciones con el Rectorado para la ampliación del edificio, concretamente el módulo D que en su momento estaba en plano pero que no llegó a construirse cuando se hizo el edificio.

A mayor abundamiento, dada la naturaleza de la docencia impartida en este Título, se hace necesario contar con una infraestructura material específica en cuanto dimensiones del aula, mobiliario (role-play...). Por otro lado, se hace necesario mejorar el sistema audiovisual y de sonido. Todo ello se encuentra pendiente de las negociaciones anteriormente citadas.

Otra debilidad relacionada con la infraestructura son las goteras que aparecen en la entrada del Centro y en el aula magna. Algunas de ellas se han arreglado, pero aún siguen existiendo.

En relación con los recursos humanos, la organización y coordinación del título recae, exclusivamente, en los coordinadores académicos, sin que exista personal administrativo de apoyo. Ello supone un inconveniente considerable si tenemos en cuenta que el elevado número de alumnos en todas sus ediciones. La Comisión de Garantía de Calidad del Centro ha iniciado trámites en este sentido, solicitando personal de Administración y servicios. Petición a la que nos hemos sumado.

## V. Indicadores.

### Análisis

Seguidamente se aporta información contextualizada de los resultados de diferentes indicadores establecidos en los procedimientos del SGCT de forma que se abordan los aspectos más relevantes en el desarrollo del título identificando áreas de mejora.

#### INDICADORES CURSA

	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
IN03. Tasa de graduación	SD	SD	67.74%	84%
IN04. Tasa de abandono	SD	SD	SD	SD
IN05. Tasa de eficiencia	SD	SD	SD	SD
IN27. Tasa de rendimiento	100%	92,97%	88,97%	91.14



<b>INDICADORES SGC</b>				
	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
IN19. Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación.	SD	3,38	3,31	3,1
IN20. Grado de cobertura de las plazas ofertadas	100%	100%	102,86%	108,57
IN22.1. Demanda de titulación de primera opción	183,33%	443,33%	457,14%	254,29%
IN22.2. Demanda de titulación de segunda opción	103,33%	290%	308,57%	191,43
IN22.3. Demanda de titulación de tercera y sucesivas opciones	70%	413,33%	531,43%	411,43
IN24. Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación	SD	1,57	2,97	3,0
IN26. Grado de cumplimiento de la planificación	4,12	3,85	4,11	4,08
IN28. Tasa de éxito	100%	100%	94,22%	93,77
IN29. Satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación	3,97	3,77	4,05	4
IN37. Oferta de prácticas externas	100	SD	1.0	1,69
IN38. Nivel de satisfacción con las prácticas externas	SD	2,43	SD	2
IN41. Nivel de satisfacción de los usuarios con la gestión de expedientes y tramitación de títulos	SD	3,29	SD	SD

	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
IN49. Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente	4,11	3,74	3,87	4
IN58. Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales	SD	2,7	2,94	3
IN61 Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios.	SD	3,42	3,87	4,2

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES**

En el análisis de los resultados merecen ser destacados:

- La extraordinaria demanda del Máster en Mediación. Tras la comprobación de los índices IN22.1, IN22.2, IN22.3, se observa como la demanda del Máster como primera, segunda y tercera titulación continúa siendo muy elevada ( 254,29%, 191,43% y 411,43%), aunque ha sufrido una relativa minoración respecto a los cursos anteriores quizá motivado por el actual contexto socioeconómico y la nueva oferta de posgrados. Los índices señalados están muy por encima del 100% lo que muestra la gran acogida del Máster que se ve materializada en el grado de cobertura de las plazas que ha supuesto en el curso 2013-2014 una cobertura del 108,57% (IN20) en continuo ascenso respecto de los cursos académicos anteriores (100% en los cursos 2009/2010 y 2011/2012, y, 102,86% en el curso 2012/2013). Todo ello permite una selección del alumnado, garantizando el acceso al Máster de aquellos que tienen un mejor expediente académico y currículum.

- La tasa de rendimiento (IN27) de 91,14 ha mejorado sensiblemente respecto del curso anterior y tiene un nivel superior al publicado para la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas del 98,04%. Semejante conclusión se desprende al analizar la tasa de éxito (IN28) que en el curso 2013-2014 se mantiene en un elevado nivel de 93,77%, estando en consonancia a la misma tasa valorada en la Rama de Ciencias Sociales y Jurídicas que es del 94,29%.

-Por lo que respecta al cumplimiento de la planificación (IN26), se observa que en esta maestría la puntuación es alta 4.08 y se mantiene con un nivel elevado en relación a los cursos anteriores. Nótese que el índice obtenido está en la misma línea de la media de los másteres de la rama de Ciencias sociales y jurídicas que es de 4.15

-Los sistemas de evaluación se miden en el indicador IN29. La satisfacción en este indicador es de 4,0. Este resultado es más que satisfactorio si tenemos en cuenta que se sitúa por encima de la media de la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas que está en 3.95.

- El nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente (IN49) es de 4, valor superior al valor obtenido en el curso anterior de 3,87, y, se encuentra en la misma línea de las medias de la rama en Ciencias Sociales y Jurídicas (4,0). Obsérvese que se está

produciendo desde el curso 2011/2012 una continua mejora.

Es preciso detenerse en la valoración de los índices que afectan a las Prácticas Externas ofertadas pues el IN38 obtiene el valor de 2. Obsérvese que el anterior dato no es relevante pues se obtuvo del Cuestionario de Alumnos del SGC que este curso académico contó únicamente con 5 encuestados. En concreto, la puntuación de 2 se obtiene de la opinión de un único estudiante pues el resto no contesta. En cualquier caso, la escasa valoración del índice IN38 está en estrecha relación con el momento en el que las Encuestas se pasan a los estudiantes que en el Máster en Mediación, fecha temporal en la que aún no se han realizado las prácticas. Esta es precisamente una de las cuestiones respecto de las que se ha solicitado un plan de mejora. En cualquier caso, cada curso académico se oferta prácticas externas a todos los alumnos con un valor de 1,69 y por tanto superior a los estudiantes matriculados.

Hay una serie de puntos que hay que reforzar como son la satisfacción de los grupos de interés respecto de los recursos materiales (IN58) y el nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación (IN24), observándose no obstante una mejora en dichos índices respecto al curso académico anterior.

El nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación con un valor de 3.1 (IN19) ha descendido livianamente respecto del curso anterior, aunque obedece a causas ajenas a la Coordinación. Existe descontento en estudiantes que por problemas administrativos se incorporan al Máster una vez iniciado el curso académico

Obsérvese que los IN26, IN29 e IN49 que son muy valorados por los alumnos se obtienen de la Encuesta del Centro Andaluz de Prospectiva donde el número de encuestados es superior al de otros índices como es el caso de los indicadores IN19, IN24, IN38 y IN58 donde los encuestados fueron únicamente 5 estudiantes.

Tras las observaciones realizadas, podemos concluir que la valoración global del Máster en Mediación es positiva como se desprende especialmente de las altas tasas de rendimiento y éxito, y del incremento de la demanda de dicha titulación.

#### **Fortalezas y logros**

Merecen ser destacadas las siguientes fortalezas:

- Cubre sobradamente las plazas solicitadas (108,57)
- Alta demanda en 1ª, 2ª y 3ª opción.
- Alta oferta de prácticas externas, por encima de la demanda

Son relevantes los siguientes logros:

- Mejora en el nivel de satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales y los servicios.
- Aumento del nivel de satisfacción de los alumnos con las actividades orientación.

#### **Debilidades y decisiones de mejora adoptadas**

Como debilidades son reseñables:

- Bajo nivel de satisfacción con las prácticas externas
- Necesidad de mejorar la participación de los grupos de estudiantes y profesores en las Encuestas de satisfacción

Las decisiones de mejora propuestas son:

- Instar al Rectorado que ajuste la administración de las encuestas de satisfacción al calendario académico de los másteres en Mediación, cuyos estudiantes no cursan la asignatura de prácticas externas hasta el tercer semestre.



- Actualización de la web del Máster.
- Mejorar la gestión de las prácticas externas.

## VI. Tratamiento de las recomendaciones realizadas en el informe de verificación, modificación y/o seguimiento.

### Análisis

El informe de Seguimiento del Máster Universitario en Mediación de 27 de abril de 2015 procede a evaluar el seguimiento del Máster Universitario en Mediación tomando como base el autoinforme de seguimiento del título para las convocatorias 2012/2013 y 2013/2014. En el citado informe se relacionan recomendaciones y deficiencias que serán objeto de las consideraciones que seguidamente se detallan.

1. En el apartado de **valoración sobre el proceso de implantación del título** se abordan tres recomendaciones.

- a) En primer lugar, se reseñan ciertos problemas relacionados con la falta de financiación y “crisis que padece la universidad española y la degradación consiguiente de las condiciones en que se desarrolla la función docente” que evidentemente escapan de la competencia de esta institución. En especial se hace referencia a la falta de implicación del profesorado en la tutorización de los Trabajos Fin de Máster y composición de Tribunales para la evaluación de dichos trabajos que si bien obedece a las causas señaladas anteriormente, sin embargo en el interés de favorecer una mejora se recomienda por la Comisión “que se articulen procedimientos para minimizar las dificultades para la constitución de los tribunales de TFM y, principalmente, para la tutorización adecuada de los TFM en la medida en que son claves en la consecución y evaluación de las competencias adquiridas por los estudiantes. Por ejemplo, incluyendo en la normativa de la UMA la obligatoriedad de todos los profesores del Máster, de tutorizar TFM y formar parte de los tribunales”.

Esta recomendación se ha hecho efectiva durante el curso 2013-2014 tras la aprobación en el Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga el 25 de octubre de 2013 del “Reglamento de Estudios conducentes a los títulos oficiales de Máster Universitario de la Universidad de Málaga” en cuyo art. 6.10 y 6.11 se regula la tutorización del Trabajo Fin de Máster y composición de los Tribunales para la evaluación de los Trabajos Fin de Máster.

- b) Las recomendaciones segunda y tercera se centran en la necesidad de que en los autoinformes de seguimiento y en la información procedente del SGC se hagan referencias a acciones de mejora específicas del Máster en mediación. En el actual informe se pone de manifiesto la referencia a acciones de mejoras específicas de este Máster y respecto a la SGC esta solicitud ha sido atendida como se desprende del siguiente enlace que direcciona al Informe Anual del SGC para el curso 2013-2014 <http://www.uma.es/facultad-de-derecho/info/74945/memoria-resultados-calidad-derecho/>

2. En el apartado de **indicadores** se señala que es insuficiente la valoración de los indicadores establecidos por la CURSA pues sólo se ofrecen datos de la tasa de rendimiento. A este respecto hemos de comentar que aunque en el autoinforme de la

convocatoria del curso 2013-2014 se mencionaban únicamente los datos referidos a la tasa de rendimiento, sin embargo en estos momentos están disponibles la tasa de Graduación del Máster en Mediación para el curso 2012/13 es del 67,74%. Éste dato no se incorporó en el citado autoinforme porque en la fecha de su realización no estaba disponible. Los datos de la tasa de graduación referidos al curso 2013/14 están disponibles como constan en el presente Autoinforme.

Con referencia a la tasa de abandono y la tasa de eficiencia por problemas técnicos no se han podido proporcionar, pero se están solventando para poder disponer de esta tasa cuanto antes.

Merece ser destacado que se señala textualmente en el Informe que "...parece más satisfactoria la batería de indicadores relacionados con los procedimientos contemplados en el SGC ya que abordan los aspectos más relevantes del título. En líneas generales, muestran tendencias positivas, tanto en su evolución temporal como en la comparación con otras titulaciones de posgrado del centro y de la UMA". Por tanto en este aspecto la evolución de los indicadores del SGC no precisa la realización de ninguna recomendación.

### **3. Tratamiento de las recomendaciones realizadas en el informe de verificación, modificación y/o seguimiento.**

#### **A) Recomendaciones del informe de verificación.**

1. Se recomienda introducir materias optativas que permitan al estudiante un mayor grado de opciones. Esta recomendación no se ha adoptado porque en la Memoria Verifica no se incluyó esta posibilidad y al introducir la misma se debería proceder a una Modificación de la Memoria.
2. Se recomienda definir procedimientos para la recogida y análisis de información sobre el profesorado y especificar el modo en que se utilizará esa información en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios. Efectivamente esta recomendación no se especificó en anteriores Autoinformes, pero había sido seguida como puede comprobarse en el enlace [http://www.uma.es/media/files/politica\\_personal\\_academico.pdf](http://www.uma.es/media/files/politica_personal_academico.pdf)
3. Se recomienda definir procedimientos para la recogida y análisis de información sobre los programas de movilidad y especificar el modo en que se utilizará esa información en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios. Aunque esta solicitud no ha sido incorporada en los Autoinformes valorados, había sido atendida como se pone de manifiesto en la página de esta maestría en cuya web consta un apartado correspondiente a "movilidad" <http://www.uma.es/master-en-mediacion/>
4. Se deben definir los criterios y procedimientos para una posible extinción del título. De nuevo hay que decir que efectivamente este punto no se ha recogido en los Autoinformes anteriores aunque está siendo atendido. Se puede consultar la información relativa a este tema en <http://www.uma.es/calidad/cms/menu/calidad/calidad-en-la-uma/> y [http://www.uma.es/calidad/navegador\\_de\\_ficheros/Servicio\\_de\\_Calidad/descargar/Calidad-Centros/PC13Edicion03.pdf](http://www.uma.es/calidad/navegador_de_ficheros/Servicio_de_Calidad/descargar/Calidad-Centros/PC13Edicion03.pdf)

**4. Modificaciones introducidas en el proceso de seguimiento, no comunicadas al Consejo de Universidades**

La comisión declara que no procede modificación.

**5. Plan de mejora del título**

La Comisión considera necesario la adopción en los próximos AIS de un enfoque más específico y organizado de las acciones de mejora y su articulación en un plan de mejora propio del Máster. Esta recomendación se ha acogido en el presente autoinforme de seguimiento en el que se plantean acciones de mejora específicas.

**VII. Modificaciones introducidas en el proceso de seguimiento, no comunicadas al Consejo de Universidades.**

**Análisis**

No se han acometido modificaciones durante la implantación del Plan de Estudios.

**VIII. Plan de mejora del título.**

**Análisis**

**ESPECÍFICAS DEL MÁSTER**

1. Instar al Rectorado que ajuste la administración de las encuestas de satisfacción al calendario académico de los másteres para tratar de captar la satisfacción de los alumnos una vez realizadas todas las actividades programadas (especialmente las prácticas externas)
2. Actualización y mejora de la web para una mayor transparencia e información a los distintos grupos de interés
3. Anticipar la gestión de las prácticas con las instituciones colaboradoras para conseguir una mayor oferta de prácticas
4. Organizar sesiones informativas para los alumnos de Grado sobre los másteres que se ofertan en el centro a finales de abril o principios de mayo de cada curso académico, coordinado por el Vicedecano de posgrado.

**GENÉRICAS:**

1. Fomentar la participación de los alumnos en las encuestas de satisfacción a través de correos electrónicos, presencialmente, a través de los profesores de los títulos, etc.
2. Activar la información vía correo electrónico desde el Decanato al alumnado y al profesorado sobre el sistema de garantía de calidad y el proceso de renovación de los títulos para así estimular la participación en las encuestas de satisfacción y demás actividades necesarias.
3. Informar a los alumnos del último curso de cada título sobre la importancia de que, siendo egresado, participen en las encuestas de satisfacción. Para ello cada título establecerá la fecha más oportuna para llevar a cabo estas sesiones informativas.

Los planes de mejora se pueden consultar en Isotools. En dicha herramienta se diferencian las acciones de mejora por curso académico, planificadas para su ejecución.