

EXPEDIENTE Nº: 4312435

FECHA: 30/05/2016

## INFORME FINAL

### EVALUACIÓN PARA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

<b>Denominación del Título</b>	MASTER UNIVERSITARIO EN MEDIACION
<b>Universidad (es)</b>	UNIVERSIDAD DE MURCIA
<b>Centro (s) donde se imparte</b>	
<b>Menciones/Especialidades que se imparten en el centro</b>	ESPECIALIDADES: EL MASTER OFRECE DOS ITINERARIOS: UN ITINERARIO PROFESIONAL Y UN ITINERARIO INVESTIGADOR
<b>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</b>	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 a la propuesta de informe remitida 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

La implantación del plan de estudios se corresponde con lo establecido en la memoria verificada, las actividades formativas facilitan la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos, y el tamaño del grupo es adecuado a las actividades formativas.

El perfil de egreso mantiene su relevancia y está actualizado.

#### 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 pública disponible en la página web es la adecuada, salvo algunas carencias relativas a la documentación del Sistema Interno de Garantía de Calidad del título (SGIC) Se encuentra publicada y es fácilmente accesible la memoria verificada, el informe final de evaluación para la verificación, el informe de seguimiento, y el informe de autoevaluación. Se ha publicado también el informe de modificación del plan de estudios de 2015. Se encuentra habilitado el enlace al Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT). En el apartado relativo al SGIC existe información sobre el coordinador del Máster y la composición de la Comisión Académica. Se encuentran disponibles las actas de las reuniones celebradas por la Comisión de Garantía de Calidad del centro. La información sobre los criterios de admisión es fácilmente localizable. Igualmente localizable se encuentra la información sobre los servicios de apoyo a los estudiantes con discapacidad, así como la normativa aplicable a los estudiantes del Máster.

La información para la toma de decisiones de los futuros estudiantes y otros agentes es fácilmente accesible, así como la relativa a horarios, asignaturas y guías docentes. La información sobre los itinerarios del Máster puede encontrarse a través de la remisión a otros años de impartición del título.

Los criterios de admisión se aplican adecuadamente. Se encuentran disponibles las guías docentes con carácter previo a la matriculación.

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

Estándar:

En este criterio se analiza si 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 de la Universidad de Murcia dispone de un SGIC implementado y revisado de manera periódica, habiendo sido revisado su Manual de Calidad en 2011. También la política y objetivos de calidad se revisan de manera regular, por última vez en 2014. Existen Planes de Acciones de Mejoras anuales que son objeto de seguimiento. Entre los grupos de interés del título, los empleadores no han sido consultados en forma sistemática respecto a su grado de satisfacción. El SGIC dispone de un procedimiento para la gestión de incidencias, y las sugerencias, quejas o reclamaciones son revisadas por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.

El SGIC implementado permite analizar los informes de seguimiento del título, y establecer las consiguientes acciones de mejora. Se ha generado información útil para los grupos de interés, pero no se encuentra plenamente implementado el procedimiento relativo a grupos de interés como egresados, empleadores y sociedad.

El SGIC dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad. Se han implantado los procedimientos que posibilitan la recogida de información, análisis y mejora de la satisfacción de los estudiantes, profesorado, PAS y empleadores.

## **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

El profesorado del Máster es adecuado a las necesidades y exigencias del título. No existe información sobre el personal académico de prácticas externas o sobre los tutores de los TFM, entre los cuales un solo profesor dirige 8.

El personal académico es suficiente y su dedicación es la adecuada. Un 73% del profesorado tiene dedicación a tiempo completo y se ocupa del 80% de las horas docentes. Un 41% del profesorado disfruta de experiencia investigadora en el ámbito de las ciencias jurídicas, un 77% con experiencia profesional en el mismo campo, y un 38% con la especialidad de mediación, y amplia experiencia investigadora en el citado dominio.

El profesorado realiza cursos de actualización y formación.

## 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 del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

El personal de apoyo es suficiente para el correcto desarrollo de la docencia del Máster.

Los recursos materiales puestos a disposición del título con suficientes y adecuados a la organización docente, las actividades formativas, y el tamaño medio del grupo.

Los servicios de apoyo y orientación académica y profesional y para la movilidad se ajustan a las necesidades del Máster.

Las prácticas externas permiten la adquisición de las competencias propias del título.

## DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

### CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Estándar:

Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados 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

Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados contribuyen a la consecución de los resultados de aprendizaje previstos.

Los resultados de aprendizaje alcanzados se corresponden con el nivel de Máster del MECES.

### CRITERIO 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

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 tasa de graduación prevista era de un 60%. Su evolución ha sido dispar, con un 51%, 34% y 79% para los cursos 2011-2012, 2012-2013, y 2013-2014. La tasa de abandono se estimaba en un 10% en la memoria. En un 2011-2012 fue un 19%, pero con posterioridad se situó siempre por debajo del 10%. El profesorado del Máster adoptó acciones concretas para evitar que las tasas de graduación y abandono se situaran, respectivamente, por debajo y por encima de lo previsto en la memoria.

El grado de satisfacción global de los estudiantes con el título, el curso 2013-2014, era de 2,75, el de satisfacción con el profesorado de 2,5, y el de satisfacción con los recursos de 3,4, siempre sobre 5. El 21 de abril de 2015 se realizó una reunión con los estudiantes en donde pudieron manifestar directamente sus propuestas de mejora en ámbitos como la potenciación de la coordinación, la

adjudicación tardía de trabajos, normativa y fechas, y el excesivo contenido teórico de las clases. El grado de satisfacción de los egresados con el título fue de 2,8, 2,7 y 2,5, sobre 5, y para los cursos 2011-2012, 2012-2013, y 2013-2014.

En lo concerniente a la inserción laboral, un 63% de los estudiantes se encontraba trabajando en el momento de cursar el Máster. Las valoraciones de los egresados que trabajan o han trabajado, para los cursos 2011-2012, 2012-2013, y 2013-2014, y siempre sobre 5, se sitúan en el 2,1, 1 y 3,3 cuando se les pregunta si el título ha facilitado el acceso al mercado laboral, 2,7, 1,4 y 3 respecto a si “el Máster me ha dotado de la formación académica adecuada para el desempeño profesional”, 2,7, 1,4 y 4 en si “ha contribuido a mejoras mis perspectivas profesionales”, y 2,4, 1 y 4 en si “me ha ayudado a desarrollar mi capacidad como emprendedor”. Sobre habilidades y competencias, el mismo colectivo califica con 3,2, 1,2 y 2 las habilidades para el ejercicio profesional, con 3,5, 1,1, y 3 las habilidades transversales o generales, y con 2,8, 1,2 y 4 las habilidades para la iniciación a la investigación. Los estudiantes han participado activamente en la generación de propuestas de mejora.

En líneas generales, las tasas se sitúan en magnitudes ajustadas a las previsiones de la memoria, los indicadores de satisfacción disponen de un significativo margen de mejora, y se detecta una positiva evolución de los indicadores relativos a la inserción laboral desde sus limitados valores iniciales, con una positiva incidencia de las sugerencias aportadas por los estudiantes, y recogidas por la Comisión Académica del Máster.

## 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

Por otro lado, se establecen las siguientes recomendaciones:

-Implementar los procedimientos del SGIC que permitan contar de manera sistemática con evidencias de la satisfacción de grupos de interés como egresados y empleadores.

-Potenciar dentro de la Comisión Académica el seguimiento del impacto de las acciones de mejora establecidas, surgidas como fruto del análisis de la satisfacción de los diferentes colectivos, así como los seguimientos y evaluaciones internas que realiza el título.

En Madrid, a 30/05/2016:

A handwritten signature in blue ink, consisting of the letters 'MA' followed by a stylized flourish, underlined with a single horizontal stroke.

El Director de ANECA