

MÀSTER EN MEDIACIÓ DE CONFLICTES

**INFORME DE SEGUIMENT DEL CURS ACADÈMIC 2013-
2014**

Informe elaborat per:

Dra. Immaculada Armadans, coordinadora.

Informe revisat per:

Comissió de Qualitat de la Facultat de Psicologia.

Informe aprovat per:

Comissió Acadèmica de la Facultat de Psicologia.

Data: 27 de gener de 2015.

Sumari

1. PRESENTACIÓ	3
1.1. Fitxa identificativa de l'ensenyament	3
1.2. Tractament de les recomanacions dutes a terme per agències d'avaluació externes	4
2. INFORMACIÓ PUBLICADA	10
2.1. Seguiment i actualització de la informació publicada	14
3. ANÀLISI VALORATIVA DE L'ENSENYAMENT	15
3.1. Dades sobre l'accés i matrícula	16
3.2. Orientació a l'estudiant	17
3.3. Planificació i gestió docent	19
3.4. Mobilitat internacional	26
3.5. Treball final de màster	27
3.6. Professorat	27
3.7. Gestió dels recursos materials i serveis	27
3.8. Resultats	28
3.8.1. Queixes, reclamacions i suggeriments	28
3.8.2. Satisfacció de l'alumnat amb l'acció docent i la planificació d'assignatures	29
3.8.3. Rendiment acadèmic	30
4. PROPOSTES DE MILLORA	31
4.1 Disseny, implementació i seguiment de les accions de millora	31
4.2 Propostes de millora que es deriven de la valoració que es fa del desplegament de la titulació, incloent-hi totes les propostes de modificació i pla de seguiment	31
4.3 Seguiment de les accions de millora del curs 09/10, 10/11 i 11/12	33
5. EL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT (SAIQU) COM A EINA PER AL SEGUIMENT DE LES TITULACIONS DEL CENTRE	34

DESPLEGAMENT I SEGUIMENT DE LES TITULACIONS OFICIALS A LA UB:

1. PRESENTACIÓ

El Màster en Mediació de Conflictos està coordinat per la Facultat de Psicologia de la Universitat de Barcelona. També hi participen altres facultats (Dret, Educació, Economia i Empresa). En aquesta facultat al curs 2013-2014 s'imparteixen altres 7 màsters universitaris, tal i com es mostra a la figura següent:

1.1. Fitxa identificativa de l'ensenyament

Objectius de la titulació

El Màster universitari en Mediació en Conflictos es fonamenta en la creixent demanda en els darrers anys en la gestió de conflictes en tots els àmbits de la vida social, família, escola, organitzacions, comunitat, empresa, ambient, oci i turisme, entre d'altres, així com en l'escenari laboral que ofereix la mediació arran de la publicació del Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya, el 2010, que va permetre fer una radiografia d'aquest mitjà de resolució de conflictes al nostre país i les novetats legislatives catalanes, amb la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat i el seu Reglament de 2012, i estatals, amb la Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils i el Reial Decret 930/2013, pel qual es desenvolupa la Llei de mediació estatal. Aquest Màster es planteja com a referent en la formació específica i de qualitat dirigida a persones amb interessos en l'àmbit de la Mediació en Conflictos, des de la doble vessant de l'exercici professional i la recerca, que desitgin formar-se en algun dels perfils formatius següents:

- Especialitat amb perfil *Mediació en l'àmbit civil*, amb capacitat per planificar, dissenyar, avaluar i conduir processos de mediació i gestió de conflictes en l'àmbit de la família i el comunitari, amb un alt grau d'especialització, en situacions individuals, de grup i institucionals, així com identificar contextos emergents, obertura de nous mercats i difusió de la mediació a possibles usuaris.
- Especialitat amb perfil *Mediació en l'àmbit mercantil i en les organitzacions*, amb capacitat per planificar, dissenyar, avaluar i conduir processos de mediació i gestió de conflictes en el dret mercantil, en particular, en les empreses i en les organitzacions, amb un alt grau d'especialització, en situacions individuals, de grup i institucionals, així com identificar contextos emergents, obertura de nous mercats i difusió de la mediació a possibles usuaris.

El seu enfocament es professionalitzar per exercir la mediació com en l'àmbit de la recerca., pel que el seu objectiu és dotar als qui el cursen d'eines, habilitats i competències professionals clau per desenvolupar les seves funcions en diferents tipus de contextos i àmbits (privats, públics, comunitaris, socials, globals, etc.), així com també es vol dotar de metodologies per a la recerca, per a una preparació per els doctorats o la recerca aplicada (I+D).

La finalitat és que, mitjançant la superació dels crèdits previstos per a l'obtenció del títol de Màster Universitari en Mediació en conflictes, els estudiants desenvolupin i adquireixin un conjunt de competències comunes en relació amb el conflicte, el procés i les tècniques de mediació, en general, i les específiques relacionades amb els perfils assenyalats.

Competències generals:

- Mostrar habilitats interpersonals per al treball en equips interdisciplinaris i/o interculturals.
- Aplicar les tecnologies de la informació i de la comunicació amb diferents objectius i propòsits (relacions amb altres professionals, obtenció d'informació, difusió de coneixement, etc.).
- Ser capaç de cercar i avaluar l'evidència científica per sustentar les afirmacions i les intervencions pròpies de la professió.
- Respectar la diversitat humana i mostrar un compromís ètic en l'exercici professional.

Competències específiques:

- Mostrar habilitats de prevenció i gestió de conflictes mitjançant la identificació de factors de risc que promouen i mantenen els conflictes.
- Mostrar habilitats en l'ús d'estratègies i tècniques medidores en la prevenció i gestió del conflicte en l'àmbit de la mediació familiar i comunitària.
- Mostrar habilitats en l'ús d'estratègies i tècniques medidores en la prevenció i gestió del conflicte en l'àmbit de la mediació mercantil i de les organitzacions.
- Mostrar capacitat per aplicar metodologies i procediments de recerca relacionats amb els processos de mediació i intervencions medidores.
- Mostrar capacitat per identificar en els diferents àmbits d'intervenció medidora (comunitària, escolar, familiar, intercultural, laboral, penal, salut, mercantil, empresarial, internacional, ambiental, online...) l'anàlisi de les especificitats pròpies (tipologia de conflictes *mediables*, difusió i accés de la mediació, requisits i condicions laborals, marc legal, actors...) especialització en àmbit concret.
- Mostrar capacitat per identificar en contextos emergents, obertura de nous mercats, difusió de la mediació a possibles usuaris.
- Mostrar la capacitat de dissenyar estudis, usar recursos metodològics per a la recerca en la mediació, preparació de projectes i protocols, innovació conceptual i metodologia.
- Mostrar la capacitat de comunicació i transferència de coneixements de la mediació a la Societat.
- Mostrar la capacitat de planificar i conduir el procés de mediació.
- Mostrar la capacitat per facilitar processos col·lectius de diàleg, decisió i negociació.

1.2 Tractament de les recomanacions dutes a terme per agències d'avaluació externes.

El Màster en Mediació de Conflictes es va implantar al curs 2013-2014. A la taula següent es llisten les recomanacions que es van notificar quan es va verificar en la memòria del títol en data 30/07/2013 i tal com s'han tingut en compte en el desenvolupament de l'ensenyament.

1. Revisar las competències	Es van revisar i canviar les competències específiques i també les transversals i es van tornar a numerar i descriure les competències queden d'aquesta manera.
-----------------------------	---

<p>específiques</p>	<p>COMPETENCIAS TRANSVERSALES</p> <p>CT1- Mostrar habilidades para el análisis, evaluación y diseño de intervenciones mediadoras o formativas en el marco de la prevención, gestión y transformación del conflicto (pasa a transversal)</p> <p>CT2- Mostrar habilidades comunicativas efectivas para la prevención y gestión de conflictos en los distintos ámbitos de mediación (pasa a transversal)</p> <p>CT3- Mostrar capacidad para identificar las limitaciones propias y ajenas para mejorar la eficacia de los procesos de mediación o de formación en mediación (pasa a transversal)</p> <p>CT4 - Mostrar la capacidad de organización y dirección: liderazgo y dirección de personas, organización del trabajo, optimización de recursos.</p> <p>CT5- Adquirir capacidades y actitudes de integridad, confiabilidad y autocontrol personal.</p> <p>COMPETENCIAS ESPECÍFICAS</p> <p>CE1- Mostrar habilidades de prevención y gestión de conflictos mediante la identificación de factores de riesgo que promueven y mantienen los conflictos</p> <p>CE2-Mostrar habilidades en el uso de estrategias y técnicas mediadoras en la prevención y gestión del conflicto en el ámbito de la mediación familiar y comunitaria</p> <p>CE3-Mostrar habilidades en el uso de estrategias y técnicas mediadoras en la prevención y gestión del conflicto en el ámbito de la mediación mercantil y de las organizaciones</p> <p>CE4 - Mostrar capacidad para aplicar metodologías y procedimientos de investigación relacionados con los procesos de mediación e intervenciones mediadoras</p> <p>CE5- Mostrar capacidad para identificar en los distintos ámbitos de intervención mediadora (comunitaria, escolar, familiar, intercultural, laboral, penal, salud, mercantil, empresarial, internacional, ambiental, online....) el análisis de las especificidades propias (tipología de conflictos mediables, difusión y acceso de la mediación, requisitos y condiciones laborales, marco legal, actores...) especialización en ámbito concreto.</p> <p>CE6- Mostrar capacidad para identificar en contextos emergentes, apertura de nuevos mercados, difusión de la mediación a posibles usuarios.</p> <p>CE7- Mostrar la capacidad de diseñar estudios, usar recursos metodológicos para la investigación en la mediación, preparación de proyectos y protocolos, innovación conceptual y metodología.</p> <p>CE8- Mostrar la capacidad de comunicación y transferencia de conocimientos de la mediación a la Sociedad.</p> <p>CE9- Mostrar la capacidad de planificar y conducir el proceso de mediación.</p> <p>CE10- Mostrar la capacidad para facilitar procesos colectivos de diálogo, decisión y negociación.</p>
<p>2.Definir complementos de formación o limitar el acceso al título.</p>	<p>Respecte les vies i requisits d'accés al títol es recomana el tipus de perfil que ve regulat per la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat (Llei catalana) on es destaca i regula l'exercici del mediador a través de l'article 3 que diu el següent: "<i>Pot exercir com a mediador o mediadora, als efectes d'aquesta llei, la persona física que té un títol universitari oficial i que acredita una formació i una</i></p>

	<p><i>capacitació específica en mediació, degudament actualitzada d'acord amb els requisits establerts reglamentàriament". Aquesta persona ha d'estar col·legiada en el col·legi professional corresponent, o ha de pertànyer a una associació professional de l'àmbit de la mediació, acreditada pel departament competent en matèria de dret civil, o ha de prestar serveis com a mediador o medidora per a l'Administració ". També en l'article 4 es destaquen les persones que estan legitimades per intervenir en un procediment de mediació amb el redactat següent: "Poden intervenir en un procediment de mediació i instar les persones que tenen capacitat i un interès legítim per disposar de l'objecte de la mediació ". També a la Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils (Llei espanyola) en el títol III es refereix: El mediador haurà d'estar en possessió de títol oficial universitari o de formació professional superior i comptar amb formació específica per exercir la mediació, que s'adquirirà mitjançant la realització d'un o diversos cursos específics impartits per institucions degudament acreditades, que tindran validesa per a l'exercici de l'activitat medidora arreu del territori nacional. No obstant això s'estableix que de manera preferent es van a considerar en els requisits d'accés com a preferents les titulacions oficials de l'àmbit de les ciències socials i jurídiques (Psicologia, Sociologia, Dret, Pedagogia, Treball Social, Economia, Educació Social ...) i altres com Infermeria o de la Salut en funció dels criteris d'accés al títol que es proposen a continuació:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Valoració del currículum acadèmic 2. Valoració dels mèrits d'especial rellevància o significació en relació al Màster. Es valoraran com a mèrits d'accés des de cursos seguits relacionats amb la mediació (comunicació, resolució de conflictes, etc.). 3. Qualsevol altre criteri a valorar per la comissió que permetrà constatar la idoneïtat del sol·licitant per seguir els estudis que sol·licita. 4. S'establirà un barem de puntuacions segons els mèrits aportats. 5. Interès per la mediació de conflictes o carta de motivació. També, la comissió del màster excepcionalment va a proposar candidats per a l'admissió encara que no siguin titulars d'aquests graus sempre que es consideri que la titulació universitària que presenten es considera admissible en funció de les competències aportades, segons el judici raonat de la Comissió del Màster.
<p>3. Revisar los resultados de aprendizaje propuestos y su redacción</p>	<p>Es van revisar els resultats d'aprenentatge i es va proposar la següent redacció,</p> <p><u>MATERIA 1: Fundamentos de la Mediación</u></p> <p><i>Conocimiento de los principios básicos de la mediación y la necesidad de aplicación de un enfoque multidisciplinario, como metodología de resolución de problemas en el marco de una cultura para la convivencia pacífica. Conocimiento de los fundamentos de la mediación en nuestro Estado Español y su distinción con otros sistemas de resolución de conflictos, así como los límites jurídicos objetivos de la mediación. Conocimientos de la regulación jurídica del procedimiento de mediación.</i></p> <p><u>MATERIA 2: El conflicto</u></p> <p><i>Identificación de los elementos principales a tener en cuenta durante la comprensión o análisis del conflicto y durante el proceso de gestión y/o transformación y/o resolución del conflicto. Análisis de los conflictos con toda su complejidad y comprensión de las principales estrategias de gestión del conflicto.</i></p>

	<p><u>MATERIA 3: La mediación</u></p> <p><i>Conocimientos de las etapas del proceso de mediación, las técnicas y habilidades del mediador y las metodologías emergentes de intervención en procesos de mediación. Dirección de la gestión de un proceso de mediación en campos y conflictos diversos. Aplicación de los requisitos jurídicos exigidos en el procedimiento de la mediación. Conocimientos de la eficacia jurídica de los acuerdos resultantes de la mediación y su carácter ejecutivo</i></p> <p><u>MATERIA 4: Metodología</u></p> <p><i>Adquisición de habilidades de planificación, diseño, elección de métodos y técnicas de investigación científica. Capacidad de estructura y redacción de un proyecto de investigación seleccionando el diseño adecuado, las metodologías y las técnicas pertinentes. Conocimientos de las herramientas principales de diseño y selección de instrumentos o escalas de evaluación, así como de las principales técnicas estadísticas de análisis de datos cuantitativos y cualitativos.</i></p> <p><u>MATERIA 5: Mediación en el ámbito del Derecho Civil</u></p> <p><i>Adquisición de habilidades de diseño y evaluación de mediaciones en conflictos en el ámbito familiar y comunitario. Conocimientos y aplicaciones de los aspectos jurídicos fundamentales que inciden en el conflicto que se desarrolla en el ámbito familiar (matrimonio y pareja estable; filiación, adopción) e instituciones de protección de la persona y los instrumentos internacionales de cooperación de autoridades con especial incidencia en la mediación familiar. Conocimientos de los aspectos psicológicos al diseñar intervenciones mediadoras en los contextos familiar y comunitario. Conocimientos de los aspectos jurídicos principales de los arrendamientos y préstamos hipotecarios y cuestiones relacionadas con el régimen jurídico básico de la propiedad horizontal y las relaciones de vecindad.</i></p> <p><u>MATERIA 6: Mediación en el ámbito del Derecho Mercantil y en las Organizaciones</u></p> <p><i>Adquisición de habilidades de diseño y evaluación de mediaciones en conflictos en el ámbito mercantil y de las organizaciones. Conocimientos y aplicaciones de los aspectos jurídicos fundamentales que inciden en el conflicto que se desarrolla en el ámbito en las principales especialidades en el ámbito de la mediación mercantil (societario, empresa familiar, contratación mercantil, propiedad industrial, consumo y concursal) así como el régimen jurídico básico de las leyes que regulan organizaciones: asociaciones, fundaciones, cooperativas y sociedades de capital.</i></p> <p><u>TRABAJO FINAL DE MASTER</u></p> <p><i>Capacidad de integración de conocimientos y de aplicación para desarrollar un proyecto de investigación y/o de intervención en mediación de conflictos. Adquisición de habilidades de redacción, comunicación y defensa oral del proyecto desarrollado.</i></p>
<p>4. Revisar el peso crediticio de algunas asignaturas, de 2,5 créditos</p>	<p>Aquest requeriment es va revisar i després de consultar amb l'AQ i la UB es va a considerar com a propostes de millora.</p>

<p>5. Aclarar la dedicación del profesorado a la docencia del título y las materias que impartiran.</p>	<p>Per donar compliment a aquest requeriment s'ha elaborat el següent quadre,</p>																																																																																													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Materias del master</th> <th>Categoría del profesorado</th> <th>Horas dedicación presencial</th> <th>% Dedicación al título</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3"><i>Fundamentos de la mediación</i></td> <td>1 CU</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6 TU</td> <td>55</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1 Lector</td> <td>10</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3"><i>Conflicto: análisis y gestión</i></td> <td>1 Asociado</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1 CU</td> <td>25</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1 TU</td> <td>10</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3"><i>La mediación: procesos y técnicas</i></td> <td>1 Agregado</td> <td>25</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2 Lectores</td> <td>40</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2 TU</td> <td>20</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3"><i>Metodología de investigación</i></td> <td>2 Asociados</td> <td>120</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Externos</td> <td>10</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1 CU</td> <td>30</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3"><i>Mediación en el ámbito del derecho civil</i></td> <td>4 TU</td> <td>45</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2 TU</td> <td>40</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1 Colaborador Permanente</td> <td>15</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="7"><i>Mediación en el ámbito del derecho mercantil y de las organizaciones</i></td> <td>1 Asociado</td> <td>45</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2 CU</td> <td>15</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4 TU</td> <td>60</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1 Lector</td> <td>20</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1 Asociado</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL CU</td> <td>75</td> <td>12,5</td> </tr> <tr> <td>TOTAL TU</td> <td>230</td> <td>38,3</td> </tr> <tr> <td>TOTAL Agregados</td> <td>25</td> <td>4,1</td> </tr> <tr> <td>TOTAL Lectores</td> <td>70</td> <td>11,6</td> </tr> <tr> <td>TOTAL Colaboradores permanentes</td> <td>15</td> <td>2,5</td> </tr> <tr> <td>TOTAL Asociados</td> <td>175</td> <td>29,1</td> </tr> <tr> <td>TOTAL Externos</td> <td>10</td> <td>1,6</td> </tr> </tbody> </table>	Materias del master	Categoría del profesorado	Horas dedicación presencial	% Dedicación al título	<i>Fundamentos de la mediación</i>	1 CU	5		6 TU	55		1 Lector	10		<i>Conflicto: análisis y gestión</i>	1 Asociado	5		1 CU	25		1 TU	10		<i>La mediación: procesos y técnicas</i>	1 Agregado	25		2 Lectores	40		2 TU	20		<i>Metodología de investigación</i>	2 Asociados	120		Externos	10		1 CU	30		<i>Mediación en el ámbito del derecho civil</i>	4 TU	45		2 TU	40		1 Colaborador Permanente	15		<i>Mediación en el ámbito del derecho mercantil y de las organizaciones</i>	1 Asociado	45		2 CU	15		4 TU	60		1 Lector	20		1 Asociado	5		TOTAL CU	75	12,5	TOTAL TU	230	38,3	TOTAL Agregados	25	4,1	TOTAL Lectores	70	11,6	TOTAL Colaboradores permanentes	15	2,5	TOTAL Asociados	175	29,1	TOTAL Externos	10	1,6		
Materias del master	Categoría del profesorado	Horas dedicación presencial	% Dedicación al título																																																																																											
<i>Fundamentos de la mediación</i>	1 CU	5																																																																																												
	6 TU	55																																																																																												
	1 Lector	10																																																																																												
<i>Conflicto: análisis y gestión</i>	1 Asociado	5																																																																																												
	1 CU	25																																																																																												
	1 TU	10																																																																																												
<i>La mediación: procesos y técnicas</i>	1 Agregado	25																																																																																												
	2 Lectores	40																																																																																												
	2 TU	20																																																																																												
<i>Metodología de investigación</i>	2 Asociados	120																																																																																												
	Externos	10																																																																																												
	1 CU	30																																																																																												
<i>Mediación en el ámbito del derecho civil</i>	4 TU	45																																																																																												
	2 TU	40																																																																																												
	1 Colaborador Permanente	15																																																																																												
<i>Mediación en el ámbito del derecho mercantil y de las organizaciones</i>	1 Asociado	45																																																																																												
	2 CU	15																																																																																												
	4 TU	60																																																																																												
	1 Lector	20																																																																																												
	1 Asociado	5																																																																																												
	TOTAL CU	75	12,5																																																																																											
	TOTAL TU	230	38,3																																																																																											
TOTAL Agregados	25	4,1																																																																																												
TOTAL Lectores	70	11,6																																																																																												
TOTAL Colaboradores permanentes	15	2,5																																																																																												
TOTAL Asociados	175	29,1																																																																																												
TOTAL Externos	10	1,6																																																																																												
<p>6. Relacionar los grupos de Investigación en los que participan los docentes del máster</p>	<p>Es va revisar i es va llistar la relació dels grups de investigació en els que participen els docents del màster què son,</p> <p><u>Grupos reconocidos y consolidados</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • PsicoSao (GRC) 2009, SGR 210 www.ub.edu/grc_psicosao/castellano/presentacion.htm • “Estudis d’invariància dels instruments de mesura i anàlisi del canvi en els àmbits socials i de la salut” 2009 SRG 822 • Instituto de investigación de la UB en cerebro, cognición y conducta (IR3C) 																																																																																													

	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación en innovación en diseños (GRID). Tecnología y aplicación multimedia y digital a los diseños observacionales, 2009 SGR 829. • Grupo de Investigación e Innovación en Trabajo Social (GRITS), 2009 GRE http://www.ub.edu/deptsocial/recerca/index.htm • Derecho Civil catalán 2009, SGR, 221 • Derecho Internacional privado, 2009 SGR 845 • Investigación Intercultural, Gredi 2009, SGR 609 http://www.ub.edu/gredi/ • Grupo de Investigación e Innovación Docente Bastida http://www.ub.edu/deptsocial/recerca/index.htm <p>Observatorio del Sistema Penal OSPDH (2007 – 2013)</p>
<p>7. Extinció del títol propi de la UB denominat "Màster en mediació i societat inclusiva: gestió i transformació del conflicte"</p>	<p>Encara que no es tracta d'un requeriment, varem aprofitar les al·legacions per incloure l'extinció del títol propi de la Universitat de Barcelona "Màster en mediació i societat inclusiva: gestió i transformació del conflicte" en el mateix, ja que els seus continguts estan estretament relacionats amb els del nou Màster oficial Mediació en Conflictes. Aquesta inclusió es realitza després de consultar a l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari (AQU). En conseqüència es van afegir la següent informació:</p> <p>Procedimiento de adaptación de los estudiantes La UB aprueba por sus órganos de gobierno los títulos de máster que se implantan y los que se extinguen por la implantación de esos nuevos títulos.</p> <p>En las memorias de los nuevos títulos y también en el acuerdo se incorpora información sobre el cronograma de extinción a aplicar a cada título, indicando el curso en que el título inicia su extinción, y el curso en que estará totalmente extinguido.</p> <p>A los efectos de informar a los estudiantes que están cursando el título de máster que iniciará su extinción, cada centro aprobará el proceso de extinción de cada una de las asignaturas del plan de estudios que se han impartido en el curso 2012-13.</p> <p>Asimismo, se informará a los estudiantes mediante los canales usuales de difusión y junto al proceso de extinción de las asignaturas, de la tabla de reconocimiento entre las asignaturas del título que se extingue y las del nuevo título que se implanta y que también figura en este apartado.</p> <p>Los estudiantes matriculados en el título que inicia su extinción podrán optar por continuar sus estudios en el plan de estudios iniciado, teniendo en cuenta la información facilitada relativa a la extinción de las asignaturas, o bien optar por pasar al nuevo título, donde se les aplicará el reconocimiento establecido en la tabla de reconocimiento.</p> <p>El órgano responsable de la propuesta de extinción de las asignaturas es la comisión de coordinación del máster, que elevará su propuesta a la Junta de Facultad y se elevará a la CACG para su aprobación.</p> <p>El coordinador del máster será el responsable de asesorar a los estudiantes sobre si continuar en el título en extinción o pasar al nuevo título.</p> <p>La comisión de coordinación del máster resolverá, aplicando la tabla aprobada, los reconocimientos de asignaturas a los estudiantes que decidan pasar al nuevo título.</p>

	<p>El Postgrado que se extingue és un título propio de la UB denominado “Master en mediación i sociedad inclusiva: gestión y transformación del conflicto”.</p> <p>Calendario de extinción</p> <table border="1" data-bbox="488 506 1450 577"> <thead> <tr> <th>Créditos</th> <th>2013-14</th> <th>2014-15</th> <th>2015-16</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>60 créditos</td> <td>En extinción</td> <td>En extinción</td> <td>EXTINGUIDO</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla de reconocimiento de asignaturas</p> <table border="1" data-bbox="488 674 1594 1308"> <thead> <tr> <th colspan="2">TÍTULO ANTERIOR</th> <th colspan="2">NUEVO TÍTULO</th> </tr> <tr> <th>Asignatura/s</th> <th>Créditos</th> <th>Asignatura/s</th> <th>Créditos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Módulo común</td> <td>14</td> <td>Análisis del conflicto y la violencia</td> <td>2,5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Procesos psicosociales de la interacción conflictiva</td> <td>2,5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Procesos de comunicación e influencia</td> <td>2,5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Gestión del conflicto</td> <td>2,5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>El proceso de mediación</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Mediación familiar</td> <td>16</td> <td>Mediación familiar</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Las técnicas de la mediación</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Mediación en los ámbitos del derecho privado</td> <td>16</td> <td>Mediación comunitaria</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Mediación en el ámbito de las organizaciones</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>La mediación como cultura para la convivencia</td> <td>2,5</td> </tr> </tbody> </table>	Créditos	2013-14	2014-15	2015-16	60 créditos	En extinción	En extinción	EXTINGUIDO	TÍTULO ANTERIOR		NUEVO TÍTULO		Asignatura/s	Créditos	Asignatura/s	Créditos	Módulo común	14	Análisis del conflicto y la violencia	2,5			Procesos psicosociales de la interacción conflictiva	2,5			Procesos de comunicación e influencia	2,5			Gestión del conflicto	2,5			El proceso de mediación	5	Mediación familiar	16	Mediación familiar	5			Las técnicas de la mediación	5	Mediación en los ámbitos del derecho privado	16	Mediación comunitaria	5			Mediación en el ámbito de las organizaciones	5			La mediación como cultura para la convivencia	2,5
Créditos	2013-14	2014-15	2015-16																																																						
60 créditos	En extinción	En extinción	EXTINGUIDO																																																						
TÍTULO ANTERIOR		NUEVO TÍTULO																																																							
Asignatura/s	Créditos	Asignatura/s	Créditos																																																						
Módulo común	14	Análisis del conflicto y la violencia	2,5																																																						
		Procesos psicosociales de la interacción conflictiva	2,5																																																						
		Procesos de comunicación e influencia	2,5																																																						
		Gestión del conflicto	2,5																																																						
		El proceso de mediación	5																																																						
Mediación familiar	16	Mediación familiar	5																																																						
		Las técnicas de la mediación	5																																																						
Mediación en los ámbitos del derecho privado	16	Mediación comunitaria	5																																																						
		Mediación en el ámbito de las organizaciones	5																																																						
		La mediación como cultura para la convivencia	2,5																																																						
Propostes de millora	<p>En relació a les Propostes de Millora incloses en l'informe que no s'hagin esmenat en la fase d'al·legacions, la Universitat de Barcelona es compromet a realitzar el seu seguiment i informar d'aquestes, durant els processos de seguiment i avaluació de la titulació en la fase de desplegament del títol.</p>																																																								

2. INFORMACIÓ PUBLICADA

El centre publica en el seu web <http://www.ub.edu/psicologia/> tota la informació bàsica relacionada amb el desenvolupament operatiu dels programes formatius conjuntament amb els indicadors relacionats de tots els ensenyaments que ofereix el centre. Aquesta informació segueix els criteris generals d'estructura i continguts unificats per a totes les titulacions de la UB.

Durant el curs 2013-14 s'han incorporat millores en la pàgina web de la Facultat de Psicologia. En concret, s'ha iniciat un procés de traducció dels continguts al castellà i a l'anglès amb l'objectiu de fer arribar la informació del centre a un conjunt més ampli de persones interessades en estudiar a la Facultat de Psicologia.

D'altra banda, s'han incorporat quatre mòduls nous a la pàgina web del centre:

- Ocupabilitat i empenedoria (<http://www.ub.edu/psicologia/ca/ocupabilitat-i-emprenedoria/blog-2>) que ofereix informació relacionada amb aquests temes.
- Comissió d'Igualtat Psicologia (<http://www.ub.edu/psicologia/ca/comissio-d-igualtat-psicologia/blog>) que ofereix informació sobre activitats relacionades amb la igualtat entre totes les persones.
- Associació de Teatre Psicologia (<http://www.ub.edu/psicologia/ca/associacio-de-teatre-psicologia>)
- Mòduls sobre informacions específiques que apareixen a la pàgina principal: *Avisos, Gestió Administrativa i Beques; Jornades, Simpòsiums i Congressos; Tesis doctoral.*

També s'han creat enllaços a les pàgines web de la Universitat de l'Experiència (http://www.ub.edu/experiencia/ca/index_nou.html), de la Coral Facultat de Psicologia UB (<http://www.coralpsicubedu.org/>) i Psicologia TV (enllaç a UBTv on es seleccionen els vídeos relacionats amb la Facultat de Psicologia: <http://www.ub.edu/ubtv/explora/materies/psicologia>).

Finalment, també s'han incorporat enllaços a les xarxes socials de la Facultat de Psicologia: twitter ([@FacPsicoUB](https://twitter.com/FacPsicoUB)), Facebook (<https://www.facebook.com/FacPsicoUB>), Instagram (<http://instagram.com/psicologiaub>).

En definitiva, el centre ha estat treballant en millorar i incrementar la informació de la pàgina web. D'aquesta manera, s'intenta arribar a un públic més ampli, incrementar els recursos d'informació, amb especial èmfasi en relació a la inserció laboral, aspecte crític donada la situació actual de crisi i les dades del darrer informe d'inserció laboral de l'AQU on mostra un índex elevat d'atur entre els llicenciats en psicologia.

Un recurs que cal implementar a la pàgina web del centre és la informació sobre els mecanismes de defensa de l'estudiant, informació sobre els procediments d'atenció de queixes, reclamacions i suggeriments.

La informació sobre el professorat es canalitza a través dels departaments amb links al directori de la Universitat de Barcelona que garanteix una informació actualitzada referent a la vinculació del professorat als diferents departaments i referent a l'adreça de correu electrònic i telèfon (<http://www.ub.edu/psicologia/estructura-i-organitzacio/departaments>). Tal i com ja s'ha comentat a l'apartat 1.3, punt 1 d'aquest informe, s'està treballant per publicar més informació respecte al professorat.

Així mateix, el centre, mitjançant el seu apartat de Sistema de Gestió de la Qualitat publica informació sobre la política de qualitat del centre i dels processos que se segueixen així com informació relacionada amb els indicadors de tots els seus ensenyaments oficials.

<http://www.ub.edu/psicologia/sistema-de-qualitat/presentacio>

Des de la pàgina principal del web del centre es pot accedir ràpidament a la informació pertinent a:

- [Estudis de grau.](#)
- [Estudis de postgrau.](#)
- [Mobilitat.](#)

- [Recerca.](#)
- [Societat, Empreses i Institucions.](#)
- [Ocupabilitat i Emprenedoria.](#)
- [Serveis d'Atenció Psicològica.](#)
- [Alumni UB.](#)
- [Associació de Teatre Psicologia.](#)
- [Comissió d'Igualtat Psicologia.](#)

També es té un accés directa a:

- [Suggeriments.](#)
- [Universitat de l'experiència.](#)
- [Campus virtual.](#)
- [Rep les notes al mòbil.](#)
- [Recursos Documentals \(CRAI\).](#)
- [Portal de la recerca.](#)
- [Lliga Universitària de debat.](#)
- [Recursos Lingüístics.](#)
- [Sistema de Qualitat.](#)

De forma general, la informació sobre màsters universitaris de la Facultat de Psicologia es troba a la secció corresponent a estudis de postgrau, juntament amb màsters i títols propis, programes de doctorat i altra oferta formativa. A l'adreça següent es mostra un llistat de tots els màsters universitaris que ofereix el centre:

<http://www.ub.edu/psicologia/ca/informacio-general/masters-universitaris-oficials>

Cadascun dels màsters universitaris està enllaçat a una pàgina pròpia de la web de la Facultat de Psicologia on es proporciona informació del màster i un enllaç amb la pàgina web oficial que depèn de la UB. En aquest sentit, la UB ha dissenyat un model de web per a cadascun dels màsters universitaris on s'estructura la presentació de la informació i es defineixen quins continguts han d'estar disponibles en tres llengües i quins no. Aquest model el va aprovar la Comissió Acadèmica del Consell de Govern (sessió 176, 21 de setembre de 2012). Tots els màsters nous o revalidats s'ajusten al model des del curs 2012-2013.

Aquest model té com a objectiu proporcionar un circuit d'informació únic i estable per als webs dels màsters universitaris, on, a partir del programa d'aprenentatge i d'altres materials, es donen tots els detalls per extreure les informacions que han d'aparèixer a les diferents pàgines.

Part de la informació publicada a les webs oficials dels màsters s'extreu directament de la memòria verificada. Els centres són els responsables d'actualitzar les informacions que s'envien a Entorns Web perquè les publiqui a la web institucional. Com a control previ, l'Agència de Polítiques i de Qualitat comprova que les informacions publicades es corresponguin amb els textos de la memòria verificada.

A banda de la pàgina web, el centre disposa d'altres canals d'informació: s'organitzen sessions informatives en el context de les jornades de PSICOFUTUR per la Facultat de Psicologia dirigida a

estudiants de tercer curs on s'informa del funcionament del quart curs (assignatures singulars, mencions, pràctiques externes, treball final de curs) i a estudiants de quart curs als quals se'ls informa dels estudis de postgrau que ofereix la Facultat, es fan tallers per orientar-los a buscar feina, hi estands d'empreses i institucions, etc. A més es realitza una jornada d'orientació professional organitzada conjuntament per la Facultat de Psicologia i pel Servei d'Atenció a l'Estudiant, que forma part de l'assignatura obligatòria de 4rt curs Psicologia i Professi6. En aquesta jornada es realitzen diferents conferències, entre elles una de l'oferta de postgrau de la UB d'interès pels futurs psic6legs, més en concret de l'oferta de la Facultat de Psicologia. A més s'organitzen taules informatives al llarg del tot el dia on es proporcionen tríptics i informació personalitzada des Màsters Oficials i Postgraus.

A la web del màster (<http://www.ub.edu/estudis/mastersuniversitaris/mediacio>) que en aquests moments està en procés de creació, si bé es recull la informació inclosa en els apartats recomanats pel SAIQU, s'ha optat per crear un altre menú d'opcions:

- Presentació
- Objectius i competències
- Accés i admissió: Perfil i requisits d'accés, Preinscripció i Llista d'admesos
- Pla d'estudis: Pla d'estudis, Reconeixement de crèdits, Treball final de màster
- Metodologia docent i sistema d'avaluació: Organització i metodologia docent, Sistema d'avaluació
- Sortides professionals
- Suport a l'estudi: Beques i ajuts, Accions de suport i d'orientació, Mobilitat
- Matrícula
- Calendari, horaris, aules i avaluació: Calendari acadèmic, Horaris de classe, Avaluació
- Plans docents i professorat: Plans docents, Professorat
- Pràctiques extra-curriculars
- Dades de l'ensenyament
- Avisos i notícies
- Dubtes, queixes i suggeriments
- Enllaços relacionats: Àrea privada, Ofertes de feina, Representació de l'alumnat, Normatives

Els enllaços corresponent a cada secció es podran trobar a la web general del màster una vegada introduïts i activats. La gestió de la plana web del màster no rebia suport tècnic, i per aquest motiu, hi ha previst la seva publicació i el seu manteniment aquest any natural 2015 amb la incorporació d'una becaria a temps parcial, el cost es cobreix amb els fons propis del màster. La nova estructura respondrà a la que proposa l'Agència de Polítiques i de Qualitat de la Universitat de Barcelona. A banda de la pàgina web, disposem d'altres canals d'informació.

En concret hem creat tríptics informatius i pòsters que han estat distribuïts físicament a diverses facultats, en fires especialitzades i a través dels campus virtuals de les assignatures del grau de Psicologia. Per últim, com a mitjà de comunicació intern s'ha creat un campus virtual que emprem per donar informació als estudiants i al professorat sobre temes concrets i que requereixen una ràpida i fàcil difusió.

2.1. Seguiment i actualització de la informació publicada

El sistema d'assegurament de la qualitat (SAIQU) introdueix els mecanismes per assegurar que la informació disponible sigui correcta i que s'actualitza amb la freqüència adequada. A tal efecte a tots els apartats del web s'indica la data de la darrera actualització.

Com a novetat, durant el curs 2013-2014 s'ha habilitat un mòdul a la pàgina web del centre a través del qual es poden fer arribar a la facultat qualsevol tipus de suggeriment i/o incidència de la web amb l'objectiu de millorar i corregir possibles errors (<http://www.ub.edu/psicologia/ca/suggeriments>).

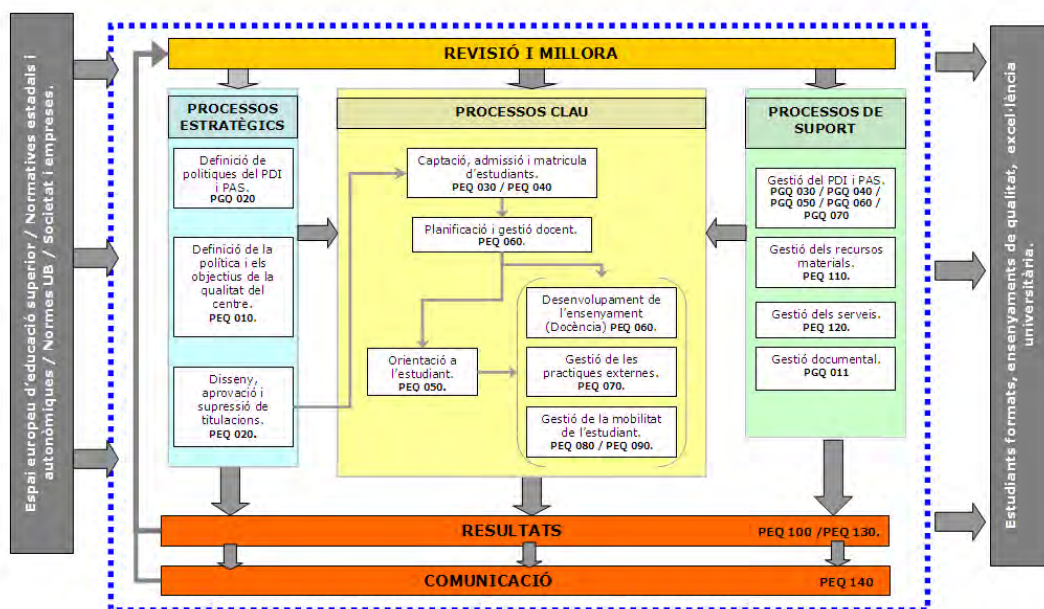
3. ANÀLISI VALORATIVA DE L'ENSENYAMENT

Anàlisi de la informació i valoració d'indicadors

A través del SAIQU s'ha elaborat el mapa de processos de cada centre, cosa que ha permès identificar i classificar cada un dels processos clau que intervenen en el programa formatiu de l'ensenyament. A més, el SAIQU proposa el desplegament gradual d'un conjunt d'indicadors, lligats als diversos processos, fins al moment de l'acreditació.

Una de les tasques que ha estat duent a terme la Comissió de Qualitat del centre és desplegar el SAIQU a través del mapa de processos i els seus procediments associats. D'aquesta manera, des del centre ja s'ha reflexionat sobre qui i com s'ha de fer la tasca de planificació i avaluació dels diversos processos.

MAPA DE PROCESSOS DEL SAIQU AL CENTRE



El nostre ensenyament es va iniciar el curs 2013-2014, per la qual cosa els processos sotmesos a un seguiment més exhaustiu són els següents:

- Captació, admissió i matrícula d'estudiants (PEQ 040)
- Orientació a l'estudiant (PEQ 050)
- Planificació i gestió docent (PEQ 060) –l'apartat de la publicació dels plans docents al GRAD, utilització del campus virtual i el treball i assoliment competencial de l'ensenyament
- Desenvolupament de l'ensenyament: Treball Final de Màster, Professorat, Pràctiques externes (PEQ 070).
- Gestió dels recursos materials i serveis (PEQ110 i 120)
- Resultats (PEQ 130) – l'apartat queixes, reclamacions i suggeriments (PEQ 100) i l'apartat de rendiment acadèmic i satisfacció dels estudiants.

*Aquests processos dependran de l'any d'inici i numero de crèdits dels màster. El centre ha d'eliminar els processos no analitzats.

3.1. Dades sobre l'accés i matricula

La informació dels indicadors i dades per poder realitzar l'anàlisi d'aquest apartat es troben a l'adreça web

http://www.ub.edu/agenciaqualitat/ca/seg_ver/masters/m%C3%A0ster-de-mediaci%C3%B3-en-conflictes

El perfil d'ingrés recomanat és el de llicenciat o graduat universitari amb una alta motivació per conèixer procediments alternatius a la resolució de conflictes i per a l'anàlisi de problemes des d'enfocaments multidisciplinaris. Es valorarà tenir coneixement o experiència en àmbits relacionats a la mediació. Es recomana tenir un bon nivell d'anglès, com a mínim l'equivalent al nivell B1 del marc comú europeu.

Respecte les vies i requisits d'accés al títol es recomana el tipus de perfil que ve regulat per la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat (Llei catalana) on es destaca i regula l'exercici del mediador a través de l'article 3, que diu el següent: "*Pot exercir com a mediador o medidora, als efectes d'aquesta llei, la persona física que té un títol universitari oficial i que acredita una formació i una capacitació específica en mediació, degudament actualitzada d'acord amb els requisits establerts reglamentàriament. Aquesta persona ha d'estar col·legiada en el col·legi professional corresponent, o ha de pertànyer a una associació professional de l'àmbit de la mediació, acreditada pel departament competent en matèria de dret civil, o ha de prestar serveis com a mediador o medidora per a l'Administració*". També en l'article 4 es destaquen les persones que estan legitimades per intervenir en un procediment de mediador amb el redactat següent: "Poden intervenir en un procediment de mediació i instar les persones que tenen capacitat i un interès legítim per disposar de l'objecte de la mediació".

També a la Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils (Llei espanyola) en el títol III es refereix: El mediador haurà d'estar en possessió de títol oficial universitari o de formació professional superior i comptar amb formació específica per exercir la mediació, que s'adquirirà mitjançant la realització d'un o diversos cursos específics impartits per institucions degudament acreditades, que tindran validesa per a l'exercici de l'activitat medidora arreu del territori nacional. No obstant això s'estableix que de manera preferent es van a considerar en els requisits d'accés com a preferents les titulacions oficials de l'àmbit de les ciències socials i jurídiques (Psicologia, Sociologia, Dret, Pedagogia, Treball Social, Economia, Educació Social ...) i altres com Infermeria o de la Salut en funció dels criteris d'accés al títol que es proposen a continuació,

1. Valoració del currículum acadèmic.
2. Valoració dels mèrits d'especial rellevància o significació en relació al Màster. Es valoraran com a mèrits d'accés des de cursos seguits relacionats amb la mediació (comunicació, resolució de conflictes, etc.).
3. Qualsevol altre criteri a valorar per la comissió permetrà constatar la idoneïtat del sol·licitant per seguir els estudis que sol·licita.
4. S'establirà un barem de puntuacions segons els mèrits aportats.
5. Interès per la mediació de conflictes o carta de motivació.

També, la comissió del màster excepcionalment pot proposar candidats per a l'admissió encara que no siguin titulars d'aquests graus sempre que es consideri que la titulació universitària que presenten es considera admissible en funció de les competències aportades, segons el judici raonat de la Comissió del Màster.

El curs 2013-2014 primer any d'impartició del màster, es va rebre el resultat de verificació a finals de Juliol 2013 obrint la matrícula agost-setembre, es van rebre un total de 27 sol·licituds de preinscripció. Després del procediment de selecció que es descriu a l'informe de verificació del màster, es van admetre al programa un total de 18 estudiants, essent el màxim determinat a la memòria de verificació de 35.

Els estudiants matriculats són principalment dones (84%), de menys de 30 anys (80%) provenen de Psicologia (44%), de Treball Social (22,2%), de Pedagogia (11,1%), de Dret (5,55%) de Educació Social (5,55%) de Criminologia (5,55%) i Filologia (5,55%). Per últim, cal destacar que no hi han matriculats estudiants estrangers, però sí que es van matricular 2 estudiants d'origen marroquí però integrats a Catalunya.

3.2. Orientació a l'estudiant

A la pàgina principal web de la Universitat es pot accedir a la relació de Màsters Oficials que s'imparteixen cada curs <http://www.ub/psicologia/masters-universitats-oficials/blog>.

En aquesta pàgina a més de la relació dels Màsters oficials s'inclou:

- els objectius de cada Màster i la seva estructura general
- les preguntes més freqüents pel que fa a com s'accedeix a un Màster, preinscripció,
- matrícula i preus, durada i calendari, relació dels Màster amb altres ensenyaments,
- estudis adaptats l'Espai Europeu d' Educació Superior
- accés i preinscripció
- matrícula
- beques i ajuts
- els telèfons de contacte i correu electrònic de l'Oficina d'Informació dels Màsters

En la memòria de verificació es va fer constar el següent,

La UB, desde cada uno de sus centros, realiza actividades y programas específicos de información y de atención al estudiante matriculado en la universidad, en colaboración con el SAE (Servicio de atención al estudiante). Estas actividades y programas están enmarcados en el plan de acción tutorial de la Universidad de Barcelona (PAT). Se trata de un plan institucional de cada titulación, donde se especifican los objetivos y la organización de la acción tutorial.

Cada Máster elabora su Plan de Acción Tutorial (PAT) en el que tiene que incluir como mínimo:

- a) Análisis del contexto y de las necesidades del máster
- b) Objetivos del PAT.
- c) Actividades o acciones que se desarrollarán, indicando un calendario orientativo y las personas responsables.
- d) Organización del PAT
- e) Seguimiento y evaluación del PAT

Las acciones que incluye el plan de acción tutorial son:

Acciones en la fase inicial de los estudios del máster:

- a) Actividades de presentación del máster.
- b) Colaboración en actividades de acogida para los estudiantes de programas de movilidad matriculados en la UB.
- c) Colaboración con los coordinadores de programas de movilidad.

Acciones durante el desarrollo de los estudios de Master:

- a) Atención personalizada al estudiante para orientarlo, y ayudarlo a incrementar el rendimiento académico, especialmente respecto de su itinerario curricular y de la ampliación de su horizonte formativo, en un marco de confidencialidad y de respeto a su autonomía.
- b) Información de interés para el estudiante: estancias formativas fuera de la UB (programas Erasmus, o equivalentes), becas, otras ofertas de master....

Acciones en la fase final de los estudios:

- a) Acciones de formación y de orientación para la inserción profesional y para la continuidad en otros estudios.
- b) Información sobre recursos del SAE relacionados con la inserción laboral.
- c) Atención personalizada al estudiante para orientarlo, especialmente respecto a su inserción profesional y a la continuidad de los estudios.

Acciones dirigidas a dar apoyo al alumnado con características o perfiles específicos (estudiantes con minusvalía, con rendimiento de excelencia, deportistas de élite etc.) y acciones dirigidas específicamente a informar y dar apoyo a estudiantes extranjeros.

Otras consideraciones a tener en cuenta y que se incluyen en el documento del plan de acción tutorial hacen referencia a las funciones de los coordinadores del PAT, al alcance de las acciones tutoriales, a las figuras de los tutores para la atención personalizada a los estudiantes, y al seguimiento y evaluación del plan.

Durante el proceso de preinscripción y matrícula de los másteres vinculados a la Facultad de Psicología de la Universitat de Barcelona, existe comunicación fluida entre los futuros estudiantes y personal de soporte a los másteres del centro con el fin de orientar y resolver dudas. En la fase de matrícula, los estudiantes reciben la orientación de un tutor académico, asignado a cada estudiante como orientador durante la matrícula y a lo largo del master.

En aquest sentit, el curs 2013-2014 es va fer un important esforç de difusió a través de les accions descrites continuació, tant a la facultat de Psicologia com en altres ensenyaments afins (Facultat de Dret, Pedagogia, Treball Social, especialment).

1. Activitats d'informació general del màster.
2. Jornades d'intercanvi amb el professorat de titulacions des de les quals es pot accedir als diferents màsters.
3. Elaboració i recopilació de materials informatius respecte als Màster que s'ofereixen, per a la seva posterior difusió.
4. Participació en salons, fires i altres esdeveniments informatius per als estudiants, per la seva difusió.
5. Activitats de presentació del Màster.
6. Col·laboració en activitats d'acollida per als estudiants de programes de mobilitat matriculats a la UB d'acord amb el pla d'acció tutorial (PAT)
7. Participació en Jornades de l'àmbit interdisciplinari i professional de la Mediació com la de professionals de la mediació organitzades per ACDMA o les de Madrid (mediació es Justícia) organitzades per GEMME.
8. Participació en congressos especialitzats en recerca en conflicte i en mediació com el de "Conflict Management" i/o Congrès de Conflictologia de la UOC i en Recerca en docència.

S'ha prioritzat com objectiu molt important la creació d'un pla d'acció tutorial propi per el màster per el curs 2014-2015.

3.3. Planificació i gestió docent

La informació dels indicadors i dades per poder realitzar l'anàlisi es troba a l'adreça web <http://www.ub.edu/agenciaqualitat/seguiment> a excepció de la informació que fa referència als Treballs Finals de Màster que s'ha recollit des de la pròpia comissió del màster i de la Secretaria de la Facultat.

PLANS DOCENTS

Durant aquest primer any d'importació del màster, i donat que es va obtenir la verificació d'aquest nou títol al juliol del 2013, des de la comissió del màster vam optar per centralitzar els Plans Docents. El màster es va iniciar a meitat d'Octubre del 2013 i es va optar per sol·licitar al professorat del màster que elaboressin els seus plans docents a partir de les "normes reguladores dels plans docents" i els lliuessin a la comissió acadèmica del màster. La comissió va revisar tots els plans docents juntament amb els materials docents aportats a l'espai virtual i es va elaborar un document de valoració qualitativa al final de curs, discutint les seves fortaleses i els seus punts de millora en reunions d'avaluació amb la comissió acadèmica. Tot això, va fer que es poguessin realitzar propostes de millora docent en el curs 2014-2015. L'objectiu del curs 2014-2015 ha estat poder incloure tots els plans docents actualitzats al Gr@d abans d'iniciar el curs.

RENDIMENT ACADÈMIC

Donat que totes les assignatures del màster són obligatòries, exceptuant l'opció d'especialitat, la matrícula ha estat superior a 5 estudiants. Pel que fa a les taxes d'èxit en les diverses assignatures, aquestes han estat altament satisfactòries. Només dos estudiants van renunciar a realitzar el Treball Final de Màster (TFM), per problemes personals i professionals

DOCÈNCIA IMPARTIDA I PROFESSORAT

El professorat que imparteix el màster forma part de la plantilla principalment del Departament de Psicologia Social, de la Facultat de Psicologia. També de la Facultat de Dret i alguns d'Economia i Sociologia i de la Facultat d'Educació (Pedagogia, Treball Social). A més, ateses les particularitats d'aquesta titulació eminentment interdisciplinari que prepara tant per la recerca com per la professió, es valorar molt positivament comptar amb professors/es que siguin professionals que tinguin una dilatada activitat en l'àmbit de la mediació professional o en haver realitzat intervencions i/o recerca en el conflicte i en la mediació en diferents àmbits i contextos. Comptem en la plantilla amb un important nombre de doctors-investigadors en el quadre docent.

HORES DE DOCÈNCIA

Les assignatures del màster tenen 2,5, 5 crèdits (TFM i pràctiques extracurriculars – Sense activitat en grup classe). La distribució d'hores de docència, com a norma general, s'ha realitzat de la següent manera,

Assignatures de 2,5 crèdits	Activitats presencials: 25 Treball tutelat/dirigit: 15 Aprenentatge autònom: 22,5
Assignatura de 5 crèdits	Activitats presencials: 50 Treball tutelat/dirigit: 35 Aprenentatge autònom: 40

Cada professor/a ha planificat i redistribuït les activitats que ha considerat necessàries en aquest patró general. En el cas del TFM, els tutors estableixen sessions de seguiment i tutorització amb els com a màxim 2 estudiants que els hi ha sigut assignats.

S'ha optat per a fer encàrrecs docents de les figures del "coordinador de matèria o de mòdul" per a què es pugui responsabilitzar de la matèria i de les assignatures. S'han fet recomanacions a tot el professorat dirigides a demanar que evitin la sobrecàrrega de treballs i sempre que es pugui i tingui sentit, s'aconsella afavorir el treball cooperatiu entre els estudiants, així com la utilització de metodologies didàctiques per a fer pràctiques reals o simulades de les matèries treballades.

De cara al curs 2013-2014 considerem adient millorar tots els aspectes de coordinació docent entre el professorat entre les diferents matèries i assignatures impartides per tal de crear vincles i continuats relacionades amb sentit per els estudiants del màster.



Llistat de competències de la titulació

• **Competències bàsiques**

- CB6 - Posseir i comprendre coneixements que aportin una base o oportunitat de ser originals en el desenvolupament i / o aplicació d'idees, sovint en un context de recerca.
- CB7 - Que els estudiants sàpiguen aplicar els coneixements adquirits i la seva capacitat de resolució de problemes en entorns nous o poc coneguts dins de contextos més amplis (o multidisciplinaris) relacionats amb la seva àrea d'estudi.
- CB8 - Que els estudiants siguin capaços d'integrar coneixements i gestionar la complexitat de formular judicis a partir d'una informació que, sent incompleta o limitada, inclogui reflexions sobre les responsabilitats socials i ètiques vinculades a l'aplicació dels seus coneixements i judicis.
- BB9 - Que els estudiants sàpiguen comunicar les seves conclusions i els coneixements i raons últimes que les sustenten a públics especialitzats i no especialitzats d'una manera clara i sense ambigüitats.
- CB10 - Que els estudiants tinguin les habilitats d'aprenentatge que els permetin continuar estudiant d'una manera que haurà de ser en gran manera autodirigida o autònoma.

• **Competències generals/transversals**

- CT1- Mostrar habilitats per a l'anàlisi, avaluació i disseny d'intervencions mediadores o formatives en el marc de la prevenció, gestió i transformació del conflicte.
- CT2- Mostrar habilitats comunicatives efectives per a la prevenció i gestió de conflictes en els diferents àmbits de mediació.
- CT3- Mostrar capacitat per identificar les limitacions pròpies i alienes per millorar l'eficàcia dels processos de mediació o de formació en mediació.
- CT4 - Mostrar la capacitat d'organització i direcció: lideratge i direcció de persones, organització del treball, optimització de recursos.
- CT5- Adquirir capacitats i actituds d'integritat, fiabilitat i autocontrol personal...

- **Competències específiques**

- CE1- Mostrar habilitats de prevenció i gestió de conflictes mitjançant la identificació de factors de risc que promouen i mantenen els conflictes.
- CE2-Mostra habilitats en l'ús d'estratègies i tècniques mediadores en la prevenció i gestió del conflicte en l'àmbit de la mediació familiar i comunitària.
- CE3-Mostra habilitats en l'ús d'estratègies i tècniques mediadores en la prevenció i gestió del conflicte en l'àmbit de la mediació mercantil i de les organitzacions.
- CE4 - Mostrar capacitat per aplicar metodologies i procediments d'investigació relacionats amb els processos de mediació i intervencions mediadores.
- CE5- Mostrar capacitat per identificar en els diferents àmbits d'intervenció mediatora (comunitària, escolar, familiar, intercultural, laboral, penal, salut, mercantil, empresarial, internacional, ambiental, online) l'anàlisi de les especificitats pròpies (tipologia de conflictes mediables, difusió i accés de la mediació, requisits i condicions laborals, marc legal, actors ...) especialització en àmbit concret.
- CE6- Mostrar capacitat per identificar en contextos emergents, obertura de nous mercats, difusió de la mediació a possibles usuaris.
- CE7- Mostrar la capacitat de dissenyar estudis, utilitzar recursos metodològics per a la investigació en la mediació, preparació de projectes i protocols, innovació conceptual i metodologia.
- CE8- Mostrar la capacitat de comunicació i transferència de coneixements de la mediació a la Societat.
- CE9- Mostrar la capacitat de planificar i conduir el procés de mediació.
- CE10- Mostrar la capacitat per facilitar processos col·lectius de diàleg, decisió i negociació.

		FONAMENTS MEDIACIÓ		CONFLICTE:ANÀLISIS I GESTIÓ				LA MEDIACIÓ:PROCESSOS I TÈCNiques			METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓ		MEDIACIÓ ÀMBIT DRET		MEDIACIÓ ÀMBIT DRET MERCANTIL		TREBALL DE FI DE MÀSTER
		La mediació com a cultura de convivència	Bases Jurídiques de la mediació	Anàlisis conflicte i violència	Processos psicosocials interacció conflictiva	Processos de comunicació i influència	Gestió del conflicte	El procés de mediació	Tècniques de mediació	Àmbits d'aplicació i metodologia d'intervenció	Mètodes d'investigació i anàlisi mediació	Pràctiques de investigació	Mediació àmbit familiar	Mediació àmbit comunitari	Dret Mercantil	Organitzacions	Treball final de màster
BÀSIQUES	CB6	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x	
	CB7										x	x	x	x	x	x	x
	CB8			x	x	x	x				x	x	x	x	x	x	x
	CB9	x	x								x	x					x
	CB10	x	x										x	x	x	x	x
GENERALS	CT1	x	x								x	x					x
	CT2			x	x	x	x				x	x	x	x	x	x	x
	CT3							x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	CT4										x	x	x	x	x	x	x
	CT5	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

		Crèdits Obligatoris											Crèdits Optatius				TFM	
		FONAMENTS MEDIACIÓ		CONFLICTE:ANÀLISIS I GESTIÓ					LA MEDIACIÓ:PROCESSOS I TÈCNiques			METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓ		MEDIACIÓ ÀMBIT DRET		MEDIACIÓ ÀMBIT DRET MERCANTIL		TREBALL DE FI DE MÀSTER
		La mediació com a cultura de convivència	Bases Jurídiques de la mediació	Anàlisi de conflicte i violència	Processos psicosocials interacció conflictiva	Processos de comunicació i influència	Gestió del conflicte	El procés de mediació	Tècniques de mediació	Àmbits d'aplicació i metodologia d'intervenció	Mètodes d'investigació i anàlisi de mediació	Pràctiques d'investigació	Mediació àmbit familiar	Mediació àmbit comunitari	Dret Mercantil	Organitzacions	Treball final de màster	
ESPECÍFIQUES	CE1							x	x	x				x	x	x	x	x
	CE2	x	x	x	x	x	x	x	x	x				x	x	x	x	
	CE3							x	x	x				x	x			
	CE4							x	x	x						x	x	
	CE5			x	x	x	x	x	x	x				x	x	x	x	x
	CE6											x	x	x	x	x	x	x
	CE7							x	x	x		x	x	x	x	x	x	x
	CE8			x	x	x	x	x	x	x				x	x	x	x	x
	CE9			x	x	x	x	x	x	x				x	x	x	x	x
	CE10			x	x	x	x	x	x	x				x	x	x	x	x

Pràctiques externes

En aquesta primera edició del màster, s'han realitzat pràctiques "no curriculars", encara que no han estat formalment avaluades. El disseny del màster no inclou pràctiques curriculars, si bé incorpora en cada matèria i assignatura treballada la utilització d'una metodologia docent amb pràctiques integrades (formació pràctica) dins l'aula o en alguns casos com la matèria de "mediació comunitària" una sortida de camp al territori (a petició de la coordinació acadèmica). En l'oferta docent del màster se'ls ofereix un acompanyament en la recerca de contactes i suport als alumnes per tal de que puguin dur a terme pràctiques externes no curriculars. Per ala gestió d'aquestes pràctiques es demana a tot el professorat que aporti els contactes o les propostes pròpies per poder suggerir o acceptar un alumne, si es el cas d'un projecte de recerca. En aquesta edició 2013-2014 s'han realitzat 9 convenis de cooperació educativa (practiques externes), integrat en grups de recerca i facilitat pràctiques a l'extranger amb les següents Institucions,

- ✓ Ajuntament de Cubelles
- ✓ Escola primària Jaume I (2 convenis)
- ✓ Ajuntament d'Esplugues
- ✓ Ajuntament d'Alella
- ✓ Ciutat de la Justícia
- ✓ Observatori de la Mediació (3 convenis)
- ✓ Grup de Recerca Pedagogia (Esther Luna)
- ✓ Mèxic (mediació)

Per tot això, gairebé tots els alumnes que han volgut i pogut realitzar pràctiques han pogut fer-ho. De cara a l'edició vinent ens hem plantejat de formalitzar un programa de pràctiques amb una supervisió i avaluació de la mateixa atès que hem valorat que gestionar pràctiques a mida d'aquest màster afegeix un alt valor a la formació del perfil professional i/o de recerca. També, la coordinació del màster ha rebut una carta de felicitació d'un dels centres (Escola Jaime I) que va incorporar 2 alumnes en un projecte que té una duració més enllà de la finalització del màster.



Barcelona, juny de 2014

Benvolgut Sra.,

En nom de la comunitat educativa d'aquesta escola pública i en el meu propi, em plau comunicar-li el nostre **AGRAÏMENT** per la seva col·laboració.

Una cordial salutació,


Alejandro Ruiz de Azúa i Gabarró
director



3.4. Mobilitat internacional

El màster no contempla la possibilitat de mobilitat internacional degut a que els períodes de matrícula i la durada del màster no permeten als estudiants d'optar per fer estades en altres universitats. Seria molt convenient ajustar els períodes per tal de permetre aquesta possibilitat.

Per altre banda, els terminis de pre-inscripció també dificulten l'admissió al programa d'estudiants estrangers que sol·liciten beques als seus països d'origen. Per tal de pal·liar la situació hem establert un sistema de pre-acceptació condicional a la dotació econòmica de la beca.

Actualment, la Facultat de Psicologia de la UB compta amb nombrosos acords i convenis actius de col·laboració amb universitats estrangeres als quals es podran acollir els estudiants del Màster, d'acord amb les condicions d'aquests convenis, i sempre tutoritzats pel coordinador, el responsable de relacions internacionals de la Facultat o la persona en qui es delegui des de la Comissió d'Estudis del Màster.

S'especifiquen a continuació els acords i convenis amb universitats vigents en els quals es podran incloure els alumnes de Màster, d'acord amb les condicions d'aquests convenis:

Universidad de Belgrano	Università degli Studi di Torino
Universiteit Gent	Momoyama Gakuin University
Université de Liège	Norwegian University of Science and Technology
Katholieke Universiteit Leuven	Radbout Universiteit Nijmegen
Pontificia Univ. Cat. do Rio Grande do Sul	Universiteit Utrecht
Université de Montréal	Universidade de Coimbra
York University	Universidade de Lisboa
University of Basilea	Cooperativa de Ensino Superior Politécnico
Université de Genève	Uniwersytet Gdanski
Universität Zürich	Uniwersytet Warszawski
Freie Universität Berlin	University of Wales College of Cardiff
Universidad Mayor de Chile	University of Reading
Universität Bremen	University of Pennsylvania
23	Mobilitat nacional:
Universität Konstanz	Universidad de Almería
Ludwig - Maximilians-Universität	Universidad Autónoma de Madrid
Bayerische Julius-Maximilian Univ. Würzburg	Universidad de Deusto
Aarhus Universitet	Universidad de Granada
Université de Angers	Universitat de les Illes Balears
Université Charles de Gaulle - Lille III	Universidad de Jaen
Université Nancy2	Universitat Jaume I
Université Paris / Denis Diderot	Universidad de la Laguna
Université Paris X Nanterre	Universidad de Málaga
Université de Toulouse II Le Mirail	Universidad Miguel Hernández Elx
Aristoteleio Panepistimio Thessalonikis	Universidad Pontificia de Salamanca
Università degli Studi di Bologna	Universitat Rovira i Virgili
Università degli Studi del Molise	Universidad de Murcia
Università degli Studi di Cassino	Universidad de Salamanca
Università degli Studi di Firenze	Universidad de Santiago
Università degli Studi di Milano-Bicocca	Universidad de Sevilla
Università degli Studi di Padova "Il Bo"	Universitat València Estudi General
Università degli Studi di Parma	
Università degli Studi di Roma "La Sapienza"	

3.5. Treball final de màster

L'objectiu del Treball Final de Màster (TFM) és que l'estudiant adquireixi habilitats i coneixements respecte al plantejament, desenvolupament i presentació d'un projecte. Hi ha tres modalitats: projecte d'intervenció, projecte d'investigació, o article teòric. El treball és tutoritzat per un professor del programa i la seva temàtica se inserta dins les àrees de recerca que el professorat te actives durant el curs acadèmic.

De tots els estudiants del curs 2013-2014 que van matricular-se del TFM, 16 van aprovar l'assignatura. Els 2 restants no van desenvolupar el TFM. El percentatge d'alumnes que obtenien puntuacions superiors a 8 va ser del 68,75% i la nota mitja obtinguda va ser de 8,16.

3.6. Professorat

El professorat que imparteix el màster forma part de la plantilla principalment del Departament de Psicologia Social, de la Facultat de Psicologia. També de la Facultat de Dret i alguns d'Economia i Sociologia i de la Facultat d'Educació (Pedagogia, Treball Social). A més, ateses les particularitats d'aquesta titulació eminentment interdisciplinari que prepara tant per la recerca com per la professió, es valorar molt positivament comptar amb professors/es que siguin professionals que tinguin una dilatada activitat en l'àmbit de la mediació professional o en haver realitzat intervencions i/o investigacions en el conflicte i en la mediació en diferents àmbits i contextos. Comptem en la plantilla amb un important nombre de doctors-investigadors en el quadre docent.

3.7. Gestió dels recursos materials i serveis

El Vicedeganat d'Afers Acadèmics i d'Estudiants de la Facultat ha analitzat els indicadors proporcionats per l'Agència de Polítiques i Qualitat referents a la gestió de recursos materials i serveis. En una escala de 10 punts, els estudiants valoren en 7,6 la seva satisfacció amb els espais i equipaments del centre destinats a la docència.

La Facultat de Psicologia està situada al campus Mundet. Aquesta ubicació fa que es trobi allunyada de qualsevol nucli urbà proveït dels serveis bàsics de cara a l'estudi. No obstant això, el campus integra tots aquests serveis. Així, es disposa d'una cafeteria i un restaurant, i si els estudiants es porten el menjar de casa, la facultat proporciona dos microones per escalfar els aliments. Al campus també s'hi troba el servei de reprografia, papereria i llibreria on els estudiants troben els llibres més rellevants utilitzats en la docència i material d'oficina, i hi poden fer fotocòpies. El campus disposa d'una oficina bancària amb caixer automàtic. No obstant això, aquest servei s'ha vist reduït a una única entitat. Fa uns pocs anys es disposava de caixers de tres bancs diferents. Aquesta disminució en el servei redueix les possibilitats dels estudiants a disposar dels seus diners quan es troben al campus si no són clients de l'entitat bancària que manté la seva presència. El campus també té una oficina del Servei d'assistència mèdica (OSSMA).

Per als estudiants que venen de fora de Catalunya, al campus hi ha una oficina dels Serveis Lingüístics de la Universitat, els quals tenen un programa d'acollida, així com cursos de català gratuïts amb molts horaris i períodes diferents, borses d'intercanvi lingüístic, etc. D'altra banda, al campus també hi ha la presència de l'Escola d'Idiomes Moderns (EIM) per aquells estudiants que volen estudiar altres idiomes com l'anglès. A més a més, al Centre d'Autoaprenentatge de Llengües a la Biblioteca del campus Mundet també es poden aprendre altres llengües.

A la Facultat de Psicologia hi ha diverses associacions d'estudiants que participen activament en actes institucionals i propis com l'organització de la setmana cultural. Les associacions d'estudiants vetllen pels interessos dels alumnes i participen a través dels representants escollits en els òrgans de govern de

la facultat. La Facultat també té un grup de teatre de Psicologia on aprenen i perfeccionen la interpretació. Aquesta activitat pot ser acceptada com a activitat amb reconeixement acadèmic. La Facultat també té la Coral de la Facultat de Psicologia on el professorat i els estudiants que ho desitgin poden participar-hi. La Facultat també ofereix alguns serveis externs de diagnòstic i assessorament psicològics, teràpia de conducta, neuropsicologia, tècniques augmentatives i alternatives de la comunicació, etc.

Al campus Mundet hi ha el servei CRAI–biblioteca amb 709 llocs d'estudi i consulta per als estudiants i disposa de 119.000 volums i més de 200 títols de revistes especialitzades per a les tres facultats del campus. També s'hi pot trobar una col·lecció de tests i manuals de test de 350 títols. A més a més, el CRAI ofereix recursos d'informació: bases de dades, revistes i sumaris electrònics, premsa digital, consulta de catàlegs, hemeroteca, etc. D'altra banda, la biblioteca proporciona serveis de préstec i consulta, així com una sala d'ordinadors per consultar Internet, aules d'estudi i sales amb fotocopiadores a disposició dels estudiants.

Respecte als equipaments docents de la Facultat, es disposa de 2056 llocs per a la docència distribuïts en 21 aules, a més a més de 147 ordinadors en cinc aules d'informàtica per a la docència i dos laboratoris docents per realitzar pràctiques de les assignatures. També proporciona 30 llocs de treball en una sala d'estudi amb 16 ordinadors a disposició lliure de l'alumnat. El centre està dotat de connexió wifi per a tots els membres de la Facultat.

La Facultat de Psicologia està dotada de diferents laboratoris de docència i de recerca on els estudiants poden realitzar pràctiques curriculars, en alguns casos vinculades a l'itinerari de recerca.

En línies generals, el Campus de Mundet disposa de tots els equipaments necessaris per al desenvolupament de la vida universitària, no obstant això, s'observa una baixa vida de campus i els estudiants venen a la Facultat a fer exclusivament les activitats docents.

Un cop a l'any es fa un simulacre d'incendi coordinat per l'OSSMA que implica desallotjar els tres edificis que configuren la Facultat. Aquests simulacres serveixen, d'una banda, per posar a prova els instruments i protocols d'emergència i, d'altra banda, per preparar a als estudiants i els treballadors per saber com actuar en un cas d'emergència. La valoració d'aquesta activitat ha estat valorada positivament per l'OSSMA.

Finalment, el Departament de Psicologia Social des d'on es coordina el programa disposa d'una aula de reunions polivalent amb capacitat per a 20 persones dotada de projector, micròfon, ordinador, vídeo, xarxa informàtica fixa i wifi.

Durant el curs 2013-2014 la docència s'ha desenvolupat a l'aula màster de la facultat de Psicologia. Amb capacitat per entre 20 i 30 persones. Algunes sessions especials per l'avaluació d'habilitats socials mediadores (assignatures processos i tècniques de mediació) s'ha utilitzat el laboratori de Psicologia Social. També, l'acte d'inauguració del màster s'ha desenvolupat a la Sala de Graus de l'edifici de les Heures.

3.8. Resultats

3.8.1. Queixes, reclamacions i suggeriments

Per tal d'atendre les queixes, reclamacions i suggeriments dels estudiants s'han establert 3 vies: directament del/s estudiants als professors de cada assignatura, per part del representat dels estudiants a la comissió acadèmica del màster o als coordinadors, o directament del/s estudiants/s als

coordinadors del programa. A més, des del moodle del màster s'informa en l'apartat del fòrum de notícies, general de totes les incidències o informacions que calgui aportar en cada moment, tant per temes absolutament acadèmics o notícies relacionades amb les temàtiques de la professió de la mediació que puguin ser de l'interès de l'alumnat

Adicionalment, cada semestre s'estableix un punt de l'ordre del dia de la comissió del màster on el representant dels estudiants eleva les valoracions que fan els estudiants de les assignatures desenvolupades fins aquell moment. Considerem que s'ha donat resposta a les queixes, reclamacions i suggeriments dins d'uns terminis operatius i en un temps correcte. El feedback rebut per part dels estudiants en aquest sentit confirma aquesta apreciació. Les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts són els següents:

- Referits al solapament i a la sobrecàrrega de treballs i els terminis de lliurament de les activitats d'avaluació de les diferents assignatures que formen part de les matèries que es treballen al llarg del màster. La representació dels estudiants varen demanar través d'una carta a la coordinació acadèmica que se'ls permetés varies prorrogues en el lliurament de les activitats d'avaluació. Això va demanar un ajust i una millora en la coordinació entre tots els professors així com la necessitat d'avaluar els sistemes d'avaluació i els plans docents de cara a la millora continua en el desenvolupament del màster de la primera i la segona edició (resposta donada des de coordinació).
- Referits a la manca d'higiene degut a un problema amb el servei de neteja que repercutia amb l'estat de neteja de l'aula i els lavabos, entre d'altres espais de la facultat.

3.8.2. Satisfacció de l'alumnat amb l'acció docent i la planificació d'assignatures

Aquest primer any d'implementació del màster no s'han administrat els qüestionaris d'avaluació. Però, si que des de l'inici es va creure convenient elaborar i administrar un qüestionari d'avaluació qualitatiu supervisat per la coordinadora de la matèria de Metodologia, amb les següents preguntes,

- 1) **Quins trets destacaries del mòdul?**
- 2) **Quins aspectes són els que més t'han agradat?**
- 3) **Has trobat a faltar algun tema del teu interès? Quin?**
- 4) **Consideres que, com actual o futur/a professional, et seran útils els seus continguts en la tasca de mediador/a o qualsevol altre sortida professional? ¿Hi detectes alguna mancança?**
- 5) **Altres comentaris?**

En general, els estudiants han valorat trets positius de les matèries impartides, especialment per la seva actualització en les temàtiques abordades, la diversitat i quantitat de temes tractats, el seus enfocaments, per el seu interès pràctic i útil dels continguts de cara a la seva aplicació com a sortida professional. No obstant, han demanat una docència encara molt més pràctica en el seu desenvolupament. La metodologia de recerca els hi ha suposat una certa dificultat de comprensió, degut a la procedència dels estudiants (en diferents disciplines) formats en tradicions de recerca molt diferents i també per l'imaginari que la mediació es una activitat de caire pràctic i que no necessita de la teoria. Cal considerar que de moment la mediació no es una professió, malgrat existeix es desitja que ho sigui però es una activitat professional a vegades complementària a d'altres professions. Els estudiants han fet menció també a diversos aspectes de coordinació i aspectes de millora, lo qual ha comportat que la comissió acadèmica realitze una anàlisi de contingut d'aquesta primera edició, dels seus plans docents i materials penjats als espais virtuals. Les valoracions més significatives es concreten,

- ✓ Plans docents (no penjats al GRAD): en general quasi be tots incomplets, imprecisos i amb poca claredat
- ✓ Objectius: hi ha plans a on no hi consten; a altres son poc clars; a altres no fan referencia a l'assignatura.

- ✓ Avaluació: gran disparitat de mètodes d'avaluació. Assignatures de 2,5 crèdits plantegen avaluacions; valoració dispar de la participació a la classe.
- ✓ Bibliografia: gran disparitat en els plans docents; no hi ha cap tipus de recomanació; hi ha plans docents sense bibliografia.
- ✓ Material complementari a l'aula virtual: en general les presentacions són de poca qualitat; molts articles sense autorització; molta documentació sense organitzar; hi ha assignatures que no tenen documentació; altres que la documentació qüestiona el sentit de l'assignatura en el programa; moltes repeticions de temes i conceptes.
- ✓ Treball autònom: disparitat en les tasques d'aquest treball; moltes fitxes de lectura en tot tipus d'assignatura; no hi ha una coherència en els mòduls.
- ✓ Mòduls: 1 i 2 amb qüestions de fons a revisar; 3 a revisar part d'àmbits ja que es repeteix; 4 cal dividir la metodologia en funció de l'orientació dels alumnes; 4 i 5 no hi ha presència de la pràctica de la mediació en els àmbits.

Per tot això, de cara a la segona edició ens hem plantejat implementar accions de millora continua en molts d'aquests aspectes que intentarem concretar en l'apartat de millores.

3.8.3. Rendiment acadèmic

Les dades emprades en aquest apartat estan disponibles a la web http://www.ub.edu/dades_academiques/actesqua_r/index.php?Prm=0. En termes generals els resultats són molt satisfactoris, donant-se un 100% d'èxit en totes les assignatures. La distribució de les qualificacions es decanta cap a les puntuacions altes (notables i excel·lents).

La major part dels estudiants van acabar el màster en l'any acadèmic previst, excepte 2 estudiants que no varen poder defensar el seu TFM, per motius personals i laborals. Hi ha, però, el cas especial d'aquesta primera edició on hi havia la convalidació de l'extinció de l'anterior màster en mediació social de la UB, on per això molts estudiants no matriculaven totes les assignatures en funció del reconeixement de crèdits ja previst en la memòria de verificació. En relació a la previsió feta en la memòria per a la verificació del màster (90% de taxa de graduació, 10% d'abandonament) hem superat la taxa d'èxit, amb un 100% de graduació (en un o dos anys) i no havent-se produït cap abandonament.

4. PROPOSTES DE MILLORA

4.1 Disseny, implementació i seguiment de les accions de millora

La implantació del SAIQU (<http://www.ub.edu/psicologia/sistema-de-qualitat/l-abast-delsistema-d-assegurament-intern-de-la-qualitat-del-programa-formatiu-saiqu>) assegura una revisió periòdica de tots els processos i una retroalimentació contínua del sistema. La creació de la comissió de qualitat del centre (<http://www.ub.edu/psicologia/sistema-de-qualitat/lacomissio-de-qualitat-de-la-facultat>) és l'eina que permet fer un seguiment dels indicadors de cada procés que han de ser analitzats per la comissió i presentats als equips de govern dels centres perquè proposin i portin a terme les accions correctives de millora que es vegin necessàries.

Així mateix, el fet que el SAIQU sigui general per a tots els centres permet revisar-lo i actualitzar-lo sota el guiatge de l'Agència de Polítiques i de Qualitat de la UB. D'aquesta manera es dona una resposta institucional a les necessitats diverses que es presenten durant el desplegament del SAIQU.

4.2 Propostes de millora que es deriven de la valoració que es fa del desplegament de la titulació, incloent-hi totes les propostes de modificació i pla de seguiment.

D'acord amb la valoració que es fa del Màster en Mediació de conflictes es proposen les següents accions per a la millora,

Modificació / Proposta de millora	Responsable de la implantació de la millora al centre	Caràcter de la millora ^(1,2 o 3)	Calendari	Estat proposta de modificació ^(4,5,6)
Informació pública				
Creació de la web del màster pròpia	Coordinador del Màster	1	Curs 2014-2015	5
Millora dels tríptics, pòster i la difusió en general	Coordinador	1	Curs 2014-2015	4
Realització d'un vídeo promocional del Màster de Mediació	Coordinador del Màster	1	Curs 2014-2015	5
Captació, admissió i matrícula d'estudiants (PEQ 030)				
Millora del procediment d'admissió d'estudiants estrangers	Coordinador del Màster	1	Curs 2014-2015	4
Millora del procediment de seguiment de les preinscripcions i admissions al màster	Coordinador del Màster	1	Curs 2014-2015	4
Disseny d'accions específiques per augmentar la demanda de sectors específics	Coordinador del Màster	1	Curs-2014-2015	4
Orientació a l'estudiants (PEQ 050)				

Elaboració i implementació del PAT (Pla d'acció tutorial)	Professorat implicat Coordinador del Màster	2	Curs 2014-2015	6
Supervisió i mentoring de les pràctiques "no curriculars"	Coordinador del Màster	2	Curs 2014-2015	5
Planificació i gestió docent (PEQ 060)				
Plans docents al Gr@d	Professorat implicat Coordinador del Màster	1	Curs 2014-2015	4
Incrementar la presència als campus virtuals del Màster	Professorat implicat Coordinador del Màster	1	Curs 2014-2015	5
Establiment de mesures per aconseguir una distribució racional de les activitats al llarg de curs i s'han publicat en forma de calendari a l'estudiant	Professorat implicat Coordinador del Màster	1	Curs 2014-2015	5
Gestió de les pràctiques externes (PEQ 070)				
Disseny del programa de pràctiques "no curriculars", avaluació i seguiment del procés.	Professorat implicat Coordinador del Màster	1	Curs 2014-2015	5
Informació dels processos als estudiants	Professorat implicat Coordinador del Màster	1	Curs 2014-2015	5
Treball Final de Màster				
Millora dels processos de calendari i d'informació als estudiants	Coordinació del TFM	1	Curs 2014-2015	6
Incorporació d'eines bàsiques com un taller d'escriptura científica, procediments de treball, etc. per a la millora en la qualitat dels TFM	Coordinació del TFM	1	Curs 2014-2015	5
Professorat				
Difusió d'accions de millora i innovació docent	Coordinador del Màster	1	Curs-2014-2015	4
Gestió dels recursos materials i serveis (PEQ 110 / PEQ 120)				
Millora dels espais virtuals	Coordinador del Màster	1	Curs-2014-2015	4
Queixes, reclamacions i suggeriments (PEQ 100)				

Millora de l'atenció individualitzada a l'estudiant	Professorat implicat Coordinador del Màster	1	Curs 2014-2015	5
Millora de la formació del grup classe i elaboració de normes de convivència	Professorat implicat Coordinador del Màster	1	Curs 2014-2015	6
Resultats (PEQ 130) –l'apartat de rendiment acadèmic i de satisfacció dels estudiants				
Administrar les enquestes d'avaluació del professorat	Servei de planificació i anàlisi (UB)	1	Curs-2014-2015	6

4.3 Seguiment de les accions de millora del curs 09/10, 10/11 i 11/12

Donat que és el primer any en què s'imparteix el màster no hi ha accions de millora prèvies.

5. EL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT (SAIQU) COM A EINA PER AL SEGUIMENT DE LES TITULACIONS DEL CENTRE

La Junta de la Facultat de Psicologia va aprovar amb data 19 de febrer de 2010 el document de política i d'objectius de qualitat de la Facultat. En aquest document s'estableixen els objectius de qualitat fonamentals que es volen assolir i que es concreten en:

- Aconseguir un compromís permanent de millora continuada com a norma de conducta i proposar i establir les accions correctives i preventives necessàries.
- Oferir formació continuada i adequada a tot el personal per tal que adquireixi les competències necessàries per al bon exercici de les seves funcions.
- Establir un sistema de documentació del cicle de millora per assegurar la seva eficàcia i continuïtat.
- Establir, documentar i garantir l'eficàcia dels processos implicats mitjançant un conjunt d'indicadors adequat.
- Revisar i actualitzar periòdicament el sistema intern de garantia de qualitat.
- Difondre públicament i explicar els objectius i actuacions relatives a la qualitat.
- Establir mecanismes per tal de recollir idees i aportacions destinades a la millora de la qualitat.

D'una banda, el sistema de qualitat de la facultat integra totes les activitats relacionades amb la garantia de la qualitat dels graus i els màsters universitaris i, d'altra banda, desplega el Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQU) com a instrument que s'ha d'utilitzar tant en la fase de disseny dels ensenyaments com en la del seguiment continu d'aquests per assegurar l'assoliment dels objectius associats a la formació. A més, i mitjançant el marc del SAIQU, també desplega un sistema per assegurar la qualitat dels doctorats.

La Comissió de Qualitat de la Facultat de Psicologia és l'encarregada de fer el seguiment dels diversos ensenyaments de la Facultat. La seva composició inclou la totalitat de l'equip deganat, el Cap d'estudis de l'ensenyament de Grau en Psicologia, l'Administradora de Centre, un Cap de Departament, un Coordinador de màster universitari (membre per la seva part de la Comissió de Postgrau del centre) i un representant dels estudiants, de manera que es garanteix la presència de les persones responsables de qualsevol acció de millora derivada de l'anàlisi de la informació obtinguda respecte del funcionament i resultats dels diferents processos.

La Comissió de Qualitat analitza periòdicament l'estat de desenvolupament dels diferents Procediments Específics de Qualitat del centre, planteja les corresponents accions de millora, si escau, i eleva propostes de caràcter més general per a la seva consideració a nivell d'Universitat. A més, la Comissió de Qualitat ha valorat els resultats i dades inclosos en el present informe de cara a l'establiment de noves actuacions de millora en aquells aspectes on la Facultat té capacitat d'actuació.

Des del moment de l'aprovació del document de política i d'objectius de qualitat de la Facultat de Psicologia, la Comissió de Qualitat va iniciar un procés per adaptar els diferents Procediments Específics de Qualitat (PEQ) a les característiques del centre i al seu desenvolupament progressiu.

La Junta de la Facultat de Psicologia ha aprovat en diverses sessions (Juntes del 20 de juliol de 2010 i del 18 de desembre de 2013) la majoria dels procediments específics d'assegurament de la qualitat. Aquests procediments són els següents:

- PEQ 010: Desplegament de la política i els objectius de qualitat.
- PEQ 030: Definició del perfil d'ingrés, admissió i matriculació grau.
- PEQ 040: Definició perfil d'ingrés, selecció, admissió i matriculació màster.
- PEQ 050: Orientació a l'estudiant.

PEQ 060. Desenvolupament de l'ensenyament: metodologia i avaluació d'aprenentatges.
PEQ 070. Gestió de practiques externes.
PEQ 080. Gestió de la mobilitat internacional de l'estudiant.
PEQ 090. Gestió de la mobilitat nacional de l'estudiant.
PEQ 120. Gestió i millora dels serveis
PEQ 130. Anàlisi dels resultats.

Queden pendents d'elaboració i/o aprovació els següents processos:

PEQ 011 – Revisió del sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU).
PEQ 020 – Gestió dels programes formatius en el marc VSMA.
PEQ 100 – Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments.
PEQ 110 – Gestió dels recursos materials.
PEQ 140 – Publicació d'informació sobre titulacions.

Aquests processos es treballaran al llarg del curs 2014-2015 de manera que s'haurà completat tot el desenvolupament dels processos específics de Qualitat del centre.

El seguiment de les titulacions de la Facultat es realitza amb interacció sistemàtica amb l'Agència de Polítiques i de Qualitat de la Universitat de Barcelona (AQUB). Entre altres qüestions, l'Agència ha establert una pàgina Web <http://www.ub.edu/agenciaqualitat/> on s'inclou i es renova periòdicament un conjunt d'indicadors i dades bàsiques per al seguiment de les diferents titulacions. S'inclouen, a més a més, les plantilles per a la incorporació d'informació i elaboració de l'informe de seguiment i un conjunt de guies d'anàlisi per a la valoració del desenvolupament de diferents processos inclosos en el Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat. D'altra banda, el representant del centre participa a la Comissió de Qualitat de l'Agència de Polítiques i Qualitat de la UB que es reuneix amb una freqüència mensual i on es discuteixen aspectes rellevants dels processos implicats en l'avaluació de la qualitat. Com a resultat d'aquestes reunions s'ha dut a terme l'ajustament del calendari per a l'elaboració dels informes de seguiment que es tancaran, en aquest curs 2014-2015, el mes de gener posterior a l'acabament del curs analitzat. Durant el curs 2013-2014 s'ha treballat en el redisseny de les enquestes de satisfacció dels estudiants perquè s'observa en els darrers cursos una baixa participació dels estudiants en aquestes enquestes. El primer pas ha estat reduir el nombre de preguntes, tot i que es considera que les causes probablement depenen de més factors que s'hauran d'anar estudiant. Les reunions de l'Agència de Polítiques i de Qualitat de la UB permeten detectar problemes comuns als diferents centres i treballar conjuntament per trobar les solucions més adients. Així mateix, durant les reunions alguns centres exposen les seves experiències relacionades amb determinats aspectes de la qualitat.