



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

INFORME ANUAL DEL PROGRAMA DE MENTORÍA EN LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID Curso 2023/24

Madrid, abril de 2024

Miguel Aurelio Alonso García y María Ángeles Gómez Flechoso



**VICERRECTORADO DE
ESTUDIANTES**
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID



Introducción	3
I. Características generales del programa durante el curso 2023/2024	4
A. Centros y coordinadores de cada programa	4
B. Reclutamiento de mentores en cada uno de los centros.....	4
C. Formación de mentores.....	4
D. Inscripciones al programa.....	8
E. Planificación y comienzo del programa	9
F. Seguimiento de las reuniones.....	11
G. Seguimiento del programa por centros.....	18
H. Características específicas del programa en cada centro participante	18
II. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS.....	19
II.1. ¿Debemos seguir con la mentoría en la UCM?	19
II.2. Respecto al concepto de mentoría	20
II.3. Respecto a los coordinadores de centro.....	21
II.4. Respecto al proceso.....	22
II.4.1. Reclutamiento	22
II.4.2. Selección de mentores.....	22
II.4.3. Formación de mentores	22
II.4.4. Emparejamientos mentor - telémacos	23
II.4.5. Inicio del programa de mentoría	23
II.4.6. Número de reuniones y Duración de las mismas.....	23
II.4.7. Seguimiento del programa	24
II.4.8. Abandono del programa de mentoría	24
II.4.9. Evaluación del programa	25
II.4.10. Reconocimientos	25
II.4.11. Sello de calidad de la mentoría	25

MEMORIAS DE LOS CENTROS

LÍNEAS BÁSICAS DEL PROGRAMA

Introducción

El programa de mentoría de la Universidad Complutense de Madrid se inició en el curso 2012/13 con el apoyo de los vicerrectorados de Estudios, Estudiantes y Calidad y tiene como objetivo facilitar la integración de los estudiantes de nuevo ingreso.

La mentoría está implantada en 21 de los 26 centros de la universidad. Este curso han participado 357 mentores (estudiantes de cursos superiores que realizan la labor de acompañamiento), 1579 telémacos (estudiantes de nuevo ingreso) y 35 profesores (que ejercen el rol de coordinadores y apoyan a los mentores en el proceso).

El presente informe recoge los resultados del programa de mentoría durante este año y se divide en los siguientes bloques o apartados:

El primero aborda las características generales del programa durante el curso 2023/2024.

En el segundo se incluyen las particularidades que ha tenido en cada uno de los centros.

Por último, se anexan las líneas básicas del programa de mentoría de la Universidad Complutense de Madrid dirigido a estudiantes de nuevo ingreso.

I. Características generales del programa durante el curso 2023/2024

A. Centros y coordinadores de cada programa

Los coordinadores del programa de mentoría en cada centro de la UCM, en la actualidad, aparecen en la página web www.ucm.es/mentorias

El 80% de los centros de la UCM han participado en el curso 2023/24 en el programa de mentoría.

B. Reclutamiento de mentores en cada uno de los centros.

El reclutamiento de mentores lo hicieron los coordinadores de cada centro. Se utilizaron vías similares a las de captación de telémacos para incrementar el número de mentores: carteles, correos electrónicos desde el vicerrectorado de estudiantes, la página web de la facultad, delegación de alumnos, etc.

Los resultados en la captación fueron muy variados, en función de los centros y en algunos casos convendría revisar los procedimientos.

C. Formación de mentores.

La duración del taller de formación de mentores es de 8 horas distribuidas en dos sesiones de cuatro horas cada una y fue impartido por profesionales expertos en mentoría y en el desarrollo de personas en las organizaciones.

Los coordinadores, tras seleccionar a los nuevos mentores, pedían a los mentores que se inscribieran a los cursos utilizando un formulario elaborado a tal efecto.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSemdws02JgyWJxXS1H7eUAEmT5bgVtHsVjU3FRnNtwmMzr7bg/viewform>

Los mentores seleccionaban las fechas y horarios en los que desean hacer la formación. La coordinación general del programa de mentoría le asignaba a uno de los talleres de formación y actualizaba en el foro las asignaciones. De esta forma se pretendía optimizar el número de alumnos mentores por taller.

Algunos mentores no fue necesario que se formaran, ya que habían realizado el taller de formación el año anterior y este era el segundo año que asumían el rol de mentor.

La formación de mentores, de acuerdo con la Resolución de la Comisión de Estudios, es una actividad formativa que puede ser reconocida con 1 crédito optativo. Fecha de Aprobación por la Comisión de Estudios de la U.C.M.: 23 de octubre de 2012, con la denominación de la Actividad Formativa: Curso de formación de alumnos Mentores. En dicha actividad aparece como Centro u Organismo responsable: Programa de Mentoría UCM. Vicerrectorado de Estudios. Posteriormente, en el Bouc nº36 de 21/12/2022 aparece regulado en el artículo 13, dentro de "otras actividades formativas".

Los estudiantes mentores que ejercerán su labor durante el curso 2023/24 se han formado a través de la impartición de 10 cursos de formación presenciales realizados en los meses de junio, julio y uno en septiembre.

El curso de septiembre iba dirigido a los estudiantes de medicina que asumían la labor de mentores en los hospitales para los alumnos de tercer curso que llegan a los mismos. Han realizado el curso 14 alumnos nuevos mentores de hospitales de los hospitales Infanta Leonor, Gregorio Marañón, Clínico San Carlos, y Doce de Octubre. Además, asistieron 7 mentores expertos.

Respecto a los mentores que realizarán su labor con estudiantes de primero, se han formado 277 mentores, el promedio de estudiantes por curso ha sido de 30 estudiantes. Además, este año se dispone de 52 mentores expertos para estudiantes de nuevo ingreso, que tienen la cualificación necesaria pues se formaron en años anteriores, para hacer mentoría con estudiantes de primero.

El detalle de los cursos de formación aparece en la tabla 1. La distribución de estudiantes formados por facultad aparece en la tabla 2. Este curso académico tenemos 356 mentores.

La distribución de mentores formados por facultad (y de mentores expertos) aparece en la tabla 1.

Tabla 1: Mentores formados por facultad

FACULTADES	Mentores formados	Mentores expertos	Total
Facultad de Ciencias Biológicas	30	3	33
Facultad de Ciencias de la Documentación	2		2
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	7	4	11
Facultad de Ciencias Físicas	7		7
Facultad de Ciencias Geológicas	6	1	7
Facultad de Ciencias Matemáticas	22	5	27
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	9		9
Facultad de Ciencias Químicas	23	4	27
Facultad de Derecho	11	3	14
Facultad de Educación	25	2	27
Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología	17	4	21
Facultad de Estudios Estadísticos	9		9
Facultad de Farmacia	9	3	12
Facultad de Filología	4		4
Facultad de Informática	12	3	15
Facultad de Medicina (Grado en Medicina)	32	6	38
Facultad de Medicina (Grado en Nutrición Humana y Dietética)	8	5	13
Facultad de Odontología	6	6	12
Facultad de Óptica y Optometría	6	1	7
Facultad de Psicología	12	1	13
Facultad de Trabajo Social	2		2
Facultad de Veterinaria	18	1	19
TOTAL	277	52	329
Facultad de Medicina (Mentores de Hospital)	14	13	27
TOTAL CON MENTORES DE HOSPITALES	291	65	356

Los talleres fueron impartidos por los dos coordinadores generales del programa de mentoría.

El calendario de talleres impartidos y el número de asistentes a cada taller aparecen en la tabla 2.

Tabla 2: Calendario de impartición talleres de formación de mentores

FECHAS Y LUGAR	FORMADOR	HORAS IMPARTIDAS	ESTUDIANTES FORMADOS
7 y 8 de junio de 16h a 20h Ciudad Universitaria	MariÁngeles	8	34
12 y 13 de junio de 10h a 14h Somosaguas	Miguel	8	30
14 y 15 de junio de 16h a 20h Ciudad Universitaria	MariÁngeles	8	34
19 y 20 de junio de 16h a 20h Ciudad Universitaria	Miguel	8	33
21 y 22 de junio de 10h a 14h Somosaguas	MariÁngeles	8	27
26 y 27 de junio de 16h a 20h Ciudad Universitaria	Miguel	8	29
28 y 29 de junio de 10h a 14h Ciudad Universitaria	MariÁngeles	8	32
3 y 4 de julio de 10h a 14h Ciudad Universitaria	MariÁngeles	8	30
5 y 6 de julio de 10h a 14h Ciudad Universitaria	MariÁngeles	8	28
4 de septiembre de 16h a 20 h. Facultad de Medicina	Miguel	4 (presenciales + 4 de trabajo a distancia de los alumnos)	14

Convendría realizar entrevistas a los candidatos a mentores para profundizar en su compromiso e interés real por ser mentores (muchos coordinadores ya lo hacen), ya que varios estudiantes convocados no asistieron al taller, a pesar de que se habían inscrito.

Realizar el curso de formación era un requisito para ser mentor, pero no garantizaba serlo, ya que algunos centros hicieron un proceso de selección de mentores tras el curso.

Además, se ha impartido un taller de formación denominado "Formación inicial de coordinadores de mentoría 2023", se ha realizado de forma mixta, una parte on-line y una sesión presencial. La dedicación estimada para dicho taller, en horas de profesor, fue de 15 horas, además del diseño del curso, se dinamizaron los foros, se ofreció feedback a los trabajos finales, se resolvieron las dudas, se dinamizó la reunión presencial, etc. Ocho nuevos coordinadores han realizado las distintas actividades del curso y entregado la memoria final, los que les habilita como coordinadores de programas de mentoría.

D. Inscripciones al programa

Los mentores tenían que cumplimentar un formulario para darse de alta en el programa.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeJDi2om6qbPNXOladxVTR57GskgkL28FQtzneVqWZfP0uyA/viewform>

Los coordinadores, en "compartido conmigo" de su drive podían ver los mentores que se habían dado de alta.

Posteriormente, una vez captados los telémacos, estos también tenían que darse de alta en la url:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfbAPYaPIfjXCaKAS3M49_u2j1Y-397fMu5I92Wzvdo98ePFw/viewform

Estas inscripciones permiten recoger los datos de los participantes y que puedan acceder al sistema de seguimiento a través de encuestas.

E. Planificación y comienzo del programa

Una vez finalizada la formación de mentores, el coordinador de cada centro se reunía con sus mentores para preparar el trabajo que tenían que afrontar.

Desde la dirección del programa se informó a los coordinadores de las actividades a realizar en dicha reunión con los mentores, enumeradas a continuación:

- Aclarar las dudas que tengan del programa
- Informar sobre el sistema de encuestas que permite, una vez cumplimentada la encuesta por mentores y telémacos, que los mentores comparen las auto-puntuaciones con las puntuaciones ofrecidas por los telémacos. De esa forma pueden tener un feedback constante del grado de acuerdo y discrepancia sobre las reuniones. Se trata de una herramienta de desarrollo que permite mejorar de reunión a reunión, y no una herramienta de evaluación. Puntuaciones bajas no suponen penalización alguna, pero sí son bajas conviene que el coordinador preste apoyo a ese mentor para ayudarle a mejorar.

Los coordinadores pueden ver las puntuaciones que recibe cada mentor, así como un resumen de los resultados del centro en el directorio raíz de "compartido conmigo" en su DRIVE. Esta herramienta cuantitativa se complementa con las 2 o 3 reuniones grupales de seguimiento que se espera que los coordinadores hagan con los mentores para solucionar sus dudas, generar entre todos estrategias de mejora de las reuniones, compartir experiencias de éxito, motivarles...

La responsable del sistema informático de seguimiento es la casa del estudiante, con el apoyo de MariÁngeles Gómez Flechoso

que se encargó de formar a la persona responsable, este curso, de montar el sistema de encuestas.

- Planificar el calendario de reuniones mentor – telémacos.
- Planificar el calendario de reuniones de seguimiento coordinador – mentores.
- En algunos centros los coordinadores tienen que realizar la captación de telémacos, en el caso de que no tengan suficientes. Los coordinadores pueden aprovechar la charla de acogida del decano, pero los mentores pueden ayudar a organizar dicha captación: decidir quién pasa por las aulas, si se pone una mesa informativa qué turnos se hacen, quién confecciona carteles de captación, etc.
- En el curso de formación (además de prepararlos para realizar bien su labor) se les han contado las características principales del programa: 7 reuniones de 45-60 minutos de duración, desde primeros de octubre a después de los exámenes del primer semestre, tras cada reunión tienen que cumplimentar un pequeño informe (ellos y sus telémacos) y que con los coordinadores realizarán al menos tres reuniones de seguimiento.
- Con los mentores también se ha trabajado la importancia de elaborar contenidos para cada sesión, pero la elección final de las temáticas dependerá de las acciones que realice cada centro. Además, la distribución de los distintos contenidos a abordar en las sesiones entre grupos de mentores la deben hacer los propios coordinadores. En una semana se pueden tener elaborados y se pueden compartir en un foro común.
- La creación de un seminario en el campus virtual facilitará el contacto con los mentores. En dicho seminario se podría incluir como herramientas, al menos, las siguientes: un correo interno, un

foro de elaboración de contenidos, un foro general para discutir otros aspectos, un enlace a la página de mentorías de la UCM, el calendario de reuniones acordado, la fecha de las reuniones de seguimiento con el coordinador y las actividades a realizar y un enlace para cumplimentar el informe de cada reunión.

- Es importante que los coordinadores tengan un contacto con los telémacos, para que estos conozcan quién es el responsable del programa en cada centro (y sepan cómo contactar con esta persona) y si tienen algún problema con el mentor acudan al coordinador correspondiente.

La primera reunión de cada coordinador con sus mentores sirvió de punto de partida para arrancar formalmente el programa y preparar los aspectos necesarios antes de realizar las asignaciones mentor-telémacos y de iniciar las reuniones mentor-telémacos.

F. Seguimiento de las reuniones.

Para realizar el seguimiento de las reuniones se pedía a mentores y telémacos, que, tras cada reunión, accedieran a las encuestas para cada reunión. Los enlaces se pueden compartir con WhatsApp en el momento de cumplimentarlas y había una para cada temática principal:

- Reunión inicial
- Reunión Asignaturas de primero, profesores, exámenes.
- Reunión Recursos de la Biblioteca, informática.
- Reunión Administración y Gestión: rectorado, vicerrectorados, decanatos, consejos de departamento, representantes
- Reunión Becas pregrado y posgrado. Opciones de formación después del grado.

- Reunión Salidas por Itinerarios, especialidades o áreas de la carrera.
- Reunión para motivar hacia los exámenes.
- Reunión de otras temáticas específicas de la facultad.
- Reunión de análisis de los resultados de los exámenes y de cierre.

El análisis de dichos informes permitía contrastar información desde las siguientes ópticas:

- Analizar las puntuaciones ofrecidas por mentores y por telémacos a cada pregunta cuantitativa.
- Comparar las puntuaciones entre ambos colectivos para analizar las discrepancias
- Analizar la información obtenida con las preguntas de carácter abierto, de carácter más cualitativo.

Los coordinadores pueden ver las puntuaciones que recibe cada mentor, así como un resumen de los resultados del centro en el directorio raíz de "compartido conmigo" de su DRIVE.

Las escalas de seguimiento cumplimentadas por mentores y telémacos permiten tener un conocimiento de la marcha del programa. No obstante, para interpretar los datos, hay que tener en cuenta que no todos los mentores cumplimentaban las escalas después de cada reunión (a pesar de que los coordinadores les insistían en la importancia de hacerlo), y menos aún los telémacos (a los que los mentores les pedían que lo hicieran). Sin embargo, los datos recogidos nos permiten tener una información de lo acontecido en el programa.

Muchos de los estudiantes de nuevo ingreso que se inscriben en el programa, y van a la primera reunión, deciden abandonarlo. Son estudiantes que encuentran que el programa no responde a sus

expectativas (quizá esperaban que el mentor les diera clases particulares o les pasara apuntes y exámenes) y deciden abandonarlo. Desde nuestro punto de vista, esto es algo intrínseco a los programas de mentoría en la universidad y que es algo que enriquece los programas y los da valor, al hacerlos voluntarios al alumnado de nuevo ingreso.

En la figura 1a se ve la evolución de encuestas de satisfacción cumplimentadas tras las reuniones.

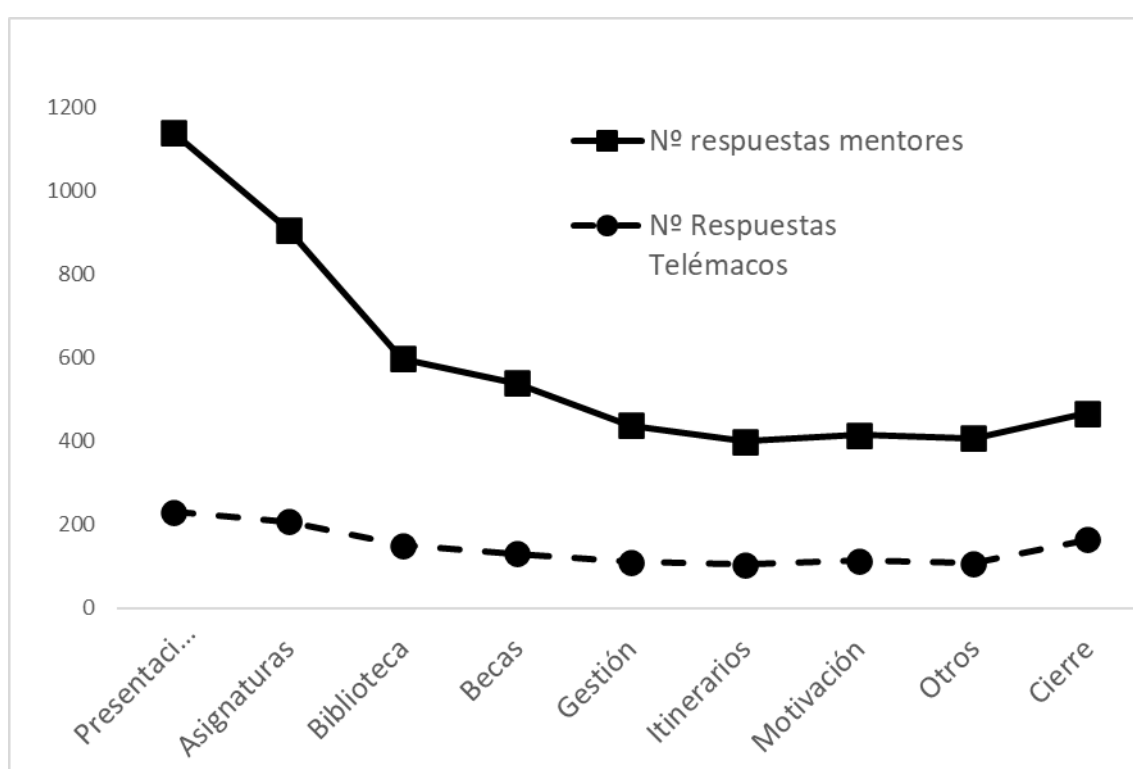


Figura 1a. Evolución del número de encuestas de satisfacción cumplimentadas tras las reuniones.

Como se puede ver existe un descenso en la cumplimentación de las encuestas a medida que pasa el tiempo. No obstante, el promedio de reuniones realizadas está en 5 y se consideraba que la realización de cinco reuniones suponía alcanzar los objetivos planteados. Además, hay que añadir el hecho de que algunos participantes no han cumplimentado las encuestas tras realizar la reunión, y en ocasiones son

los mentores. La información que proporcionan los coordinadores sobre el número de mentores y telémacos inicial y final aparece a continuación, en ella puede observarse la necesidad de mejorar la selección de mentores y las asignaciones realizadas.

En la figura 1b se muestra la ratio de telémacos por mentores por facultades. El número de telémacos por mentor idóneo sería entre 4 y 6.

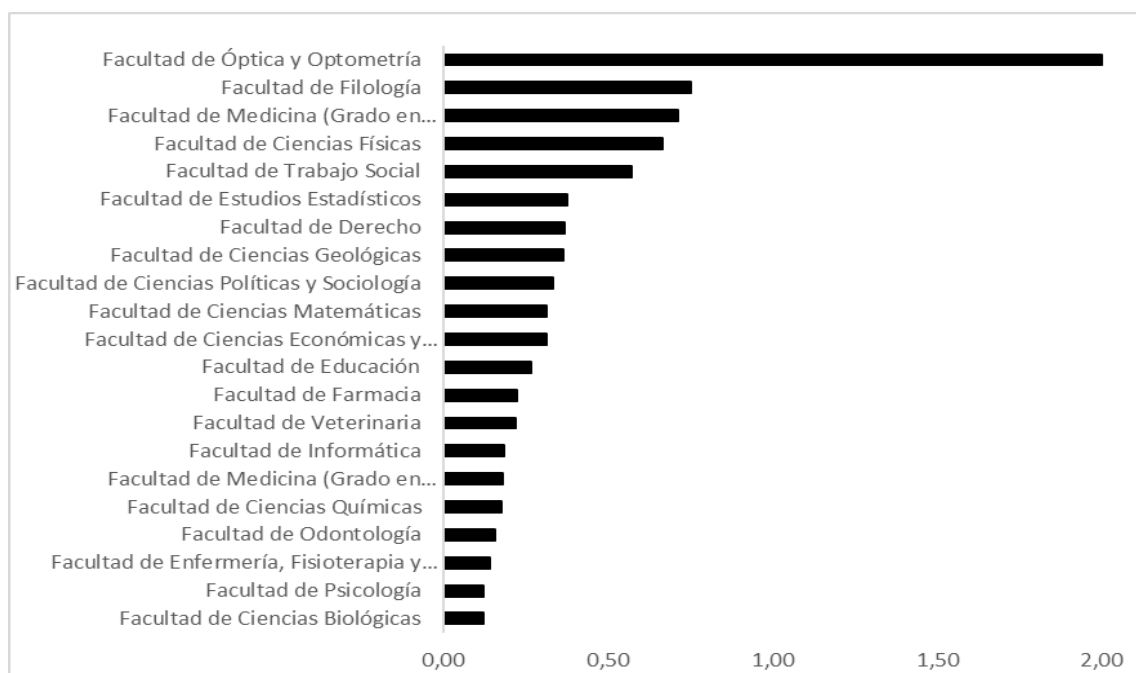


Figura 1b. Ratio de telémacos por mentores en la primera reunión

En la tabla 9b y en la figura 1c aparecen las medias globales obtenidas por los mentores y telémacos.

	Reunión	Contenidos abordados	Tiempo dedicado	El mentor y su comportamiento	La preparación de la reunión	Utilidad	Grado de aprendizaje	El clima de la reunión	Confianza en el mentor
MENTORES	Presentación	4,51	4,42	4,59	4,32	4,43	4,24	4,69	4,41
	Asignaturas	4,46	4,35	4,53	4,30	4,50	4,25	4,56	4,37
	Biblioteca	4,40	4,44	4,59	4,38	4,44	4,31	4,59	4,47
	Gestión	4,37	4,39	4,61	4,37	4,17	4,08	4,57	4,55
	Becas	4,35	4,51	4,45	4,35	4,32	4,33	4,65	4,46
	Itinerarios	4,47	4,45	4,57	4,42	4,59	4,44	4,76	4,36
	Motivación	4,41	4,43	4,52	4,31	4,35	4,27	4,60	4,56
	Cierre	4,35	4,42	4,59	4,18	4,23	4,28	4,69	4,57
	Otros	4,32	4,28	4,4	4,38	4,29	4,31	4,48	4,46
TELÉMACOS	Presentación	4,76	4,73	4,90	4,74	4,65	4,53	4,85	4,43
	Asignaturas	4,76	4,72	4,90	4,77	4,70	4,64	4,82	4,62
	Biblioteca	4,76	4,73	4,90	4,78	4,69	4,62	4,86	4,72
	Gestión	4,71	4,68	4,83	4,72	4,62	4,58	4,84	4,66
	Becas	4,77	4,75	4,88	4,73	4,72	4,73	4,86	4,75
	Itinerarios	4,82	4,79	4,91	4,84	4,77	4,75	4,89	4,80
	Motivación	4,76	4,57	4,89	4,73	4,59	4,52	4,87	4,71
	Cierre	4,71	4,80	4,88	4,74	4,73	4,66	4,84	4,72
	Otros	4,79	4,76	4,90	4,78	4,63	4,65	4,86	4,75

Tabla 9b. Medias globales de evaluación de las reuniones de mentores y telémacos

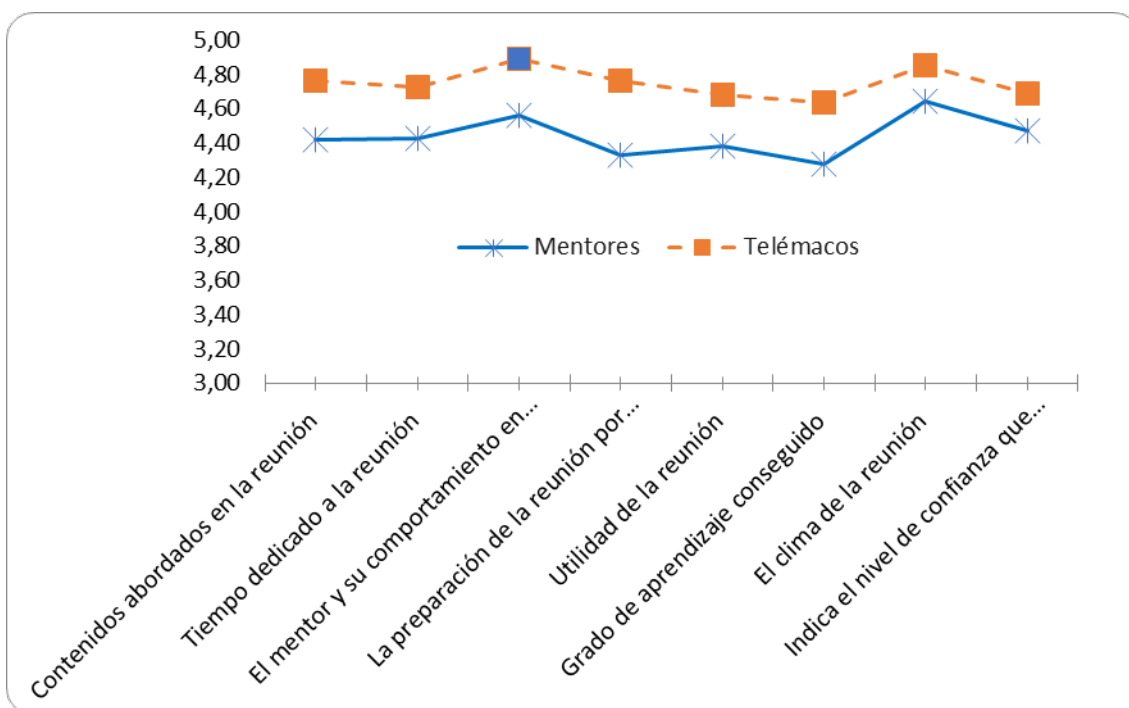


Figura 1c. Satisfacción global con distintos aspectos de las reuniones

La satisfacción con los distintos aspectos de las reuniones es muy alta, los telémacos otorgan puntuaciones más altas que los mentores (que también están muy satisfechos, con puntuaciones más de 4 puntos sobre un máximo de 5) en la satisfacción con los contenidos, con el tiempo, con la utilidad y con el grado de aprendizaje conseguido en las reuniones. La percepción del clima en la reunión también es positiva, de la misma forma que la confianza que tienen en el mentor.

Las encuestas finales aplicadas a coordinadores, mentores y telémacos confirman los resultados obtenidos a lo largo del seguimiento.

Los 30 coordinadores de mentoría que han cumplimentado la encuesta final sobre el programa. Realizan como media tres reuniones de seguimiento con los mentores, con una duración media de 50 minutos cada reunión, y con niveles de satisfacción muy elevados con respecto al programa de mentoría de la UCM. En la tabla 10 aparecen las

medias ofrecidas por los coordinadores, mentores y telémacos y su satisfacción global con los distintos aspectos del programa de mentoría.

Tabla 10: Resultados encuesta de coordinadores

	Coordinadores (n=20)
Tu participación en el programa de mentoría ha sido gratificante desde el punto de vista personal	9,0
El programa de mentoría es una iniciativa necesaria en nuestra Universidad en general y en tu centro en particular	9,2
Satisfacción con la labor realizada por el mentor	9,1
Satisfacción con el programa de mentoría	8,9

Los aspectos más positivos del programa, señalados por los coordinadores, se refieren a aspectos relacionados con el compromiso de los mentores y la utilidad del programa para mentores y telémacos.

Cuando se analizan las encuestas finales cumplimentadas por mentores y telémaco puede observarse el alto nivel de satisfacción con el programa, así como la buena percepción del mismo (ver tabla 11), con medias próximas a nueve puntos sobre 10.

Tabla 11. Percepción del programa por parte de mentores y telémacos

	Mentores (n=209)	Telémacos (527)
Los temas tratados en las reuniones mentor-telémacos han sido adecuados	9,0	9,5
Tu participación en el programa de mentoría ha sido gratificante desde el punto de vista personal	8,7	9,1
El programa de mentoría contribuye de forma positiva a integrarse en la universidad	8,9	9,0
Recomendaría a otros alumnos su participación como alumnos mentores en futuras ediciones del programa de mentoría	9,0	9,2
El programa de mentoría es una iniciativa necesaria en nuestra Universidad en general y en tu centro en particular	8,9	9,2
La duración de las reuniones de mentoría es adecuada	8,7	9,3
La coordinación del programa de mentoría en mi centro ha sido adecuada	8,8	9,2

G. Seguimiento del programa por centros.

Los datos de cada uno de los centros en formato de tabla y gráficos, de forma detallada, los tienen a su disposición los coordinadores en un fichero denominado "Resultados Fac" que tienen subido al drive. Ahí aparecen para cada facultad el número de encuestas respondidas, por mentores y telémacos, así como tablas y gráficos con la satisfacción, clima de la reunión y confianza en el mentor para cada reunión realizada.

H. Características específicas del programa en cada centro participante

Los datos recogidos hasta el momento, procedentes de las evaluaciones de las reuniones que realizan mentores y telémacos, ponen de manifiesto la elevada satisfacción de ambos colectivos, con medias superiores a cuatro puntos sobre cinco en cuanto a la satisfacción con el tiempo dedicado a cada reunión, los contenidos abordados, la satisfacción del mentor, la utilidad percibida de las reuniones y el grado de aprendizaje conseguido.

El informe que se pidió a cada uno de los centros les demandaba al menos los siguientes aspectos:

1. Describir el proceso seguido, en especial las peculiaridades que permitan comprender mejor la implantación en cada centro.
2. Datos cuantitativos relacionados con el programa de mentoría.

Nº de mentores inicial	Nº de mentores final
Nº de telémacos inicial	Nº de telémacos final

3. Necesidades detectadas

4. Propuestas

- Adaptaciones del programa a realizar durante el próximo curso y mejoras que se pretenden introducir

II. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS

II.1. ¿Debemos seguir con la mentoría en la UCM?

La mentoría responde a necesidades que plantea la legislación vigente, así el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, plantea que las universidades dispondrán de procedimientos de acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a las enseñanzas universitarias.

Y, de acuerdo con el Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario, las universidades deben promover programas de información y orientación a los estudiantes que favorezcan la transición activa a la universidad, y esta orientación debe ser personalizada con el fin de mejorar la adaptación al entorno universitario y el rendimiento académico.

Además, la verificación de títulos oficiales de ANECA explicita que se deben mencionar las acciones previstas específicas para el Título que tengan como objetivo el apoyo y orientación del estudiantado una vez matriculados/as.

Si atendemos a la información recogida después de 11 años de mentoría, los datos ponen de manifiesto la alta satisfacción con el programa de todos los participantes en el mismo: mentores, telémacos y coordinadores de programa. El programa es percibido como gratificante, útil, con contenidos interesantes, relevante de cara al

aprendizaje de aspectos contextuales útiles para la integración a la universidad, es percibido como una iniciativa necesaria para la universidad y las facultades.

Los indicadores más duros indican la influencia de la mentoría en dos aspectos: la mejora en la permanencia (los estudiantes que tienen un mentor abandonan en torno a un 7% menos que los que no lo tienen) y las calificaciones (con mejoras en nota en los telémacos entre .4 y .6 puntos en función del área).

El programa de mentoría parece que funciona y que cubre los objetivos para los que fue creado. Incluso se han generado proyectos que amplían la mentoría a colectivos distintos a los estudiantes de nuevo ingreso que acceden a primer curso, por ejemplo, las acciones realizadas con los estudiantes de universidades reunidas o con los estudiantes de medicina que hacen prácticas en hospitales. No obstante, hay algunos aspectos que cuesta cambiar, y hacerlo supondría una mejora sustancial en el mismo. En los siguientes puntos se hace alusión a ellos.

II.2. Respecto al concepto de mentoría...

La mentoría entre iguales en la universidad se refiere a una acción de acompañamiento en el que un estudiante de cursos superiores facilita la integración de un estudiante de nuevo ingreso de su misma titulación a través de una serie de reuniones presenciales basadas en conversaciones y dinámicas grupales.

Herramientas en las que prima la comunicación escrita como el correo electrónico, el WhatsApp, las redes sociales... permiten complementar las reuniones presenciales, pero no son un sustituto de las mismas. No desarrolla competencias en el mentor, no generan compromiso en telémaco y no son mentoría, son herramientas de apoyo.

Conversaciones informales de 10 minutos entre pasillos pueden suponer una orientación puntual adecuada en un momento dado, pero no es mentoría. De la misma forma, tampoco es mentoría impartir una serie de conferencias sobre temas concretos a los estudiantes de nuevo ingreso (aunque las imparta otro estudiante), ni tampoco realizar una acogida intensiva durante la primera semana en la universidad.

El programa de mentoría de la se caracteriza por ser de carácter formal (los mentores reciben 1,5 créditos por realizar la labor) y supone la realización de al menos cinco reuniones de unos 50 minutos de duración, ante las que ha habido una preparación previa de la reunión por parte del mentor. Son reuniones grupales (se recomiendan grupos entre 4 y 6 telémacos) que pretenden conseguir la socialización del telémaco y que se realizan en el primer semestre de primer curso. Los mentores, para serlo, deben pasar un proceso de selección realizado por el coordinador de su centro, realizar un curso de formación de 8 horas, reunirse con su coordinador para planificar las actividades a realizar y el calendario de reuniones, preparar los temas a tratar en las reuniones, cumplimentar las escalas de seguimiento (él y sus telémacos) al finalizar la reunión, y realizar reuniones de supervisión o mejora en la que estén presentes el resto de mentores de su centro y su coordinador. Todo este proceso es el que les hará merecedores de los créditos oportunos, y es labor de los coordinadores garantizar que se cumple adecuadamente.

II.3. Respecto a los coordinadores de centro...

El proceso de implantación de los programas de mentoría en cada centro y el cambio de algunos coordinadores generado la necesidad de realizar acciones formativas de carácter mixto (a distancia + presencial) dirigida a los coordinadores nuevos de programa. A dichas acciones se pueden incorporar coordinadores con experiencia.

II.4. Respecto al proceso...

Se realizan algunas recomendaciones sobre algunos momentos claves en la preparación y puesta en marcha del programa.

II.4.1. Reclutamiento

- Incrementar el número de mentores de algunos centros para poder cubrir las necesidades de los estudiantes de primero fomentando las vías de difusión del programa.
- Intensificar las acciones para captar telémacos en los centros en los que se apuntan pocos estudiantes de primero.
- Conseguir un número de mentores y telémacos que refleje el número de estudiantes de la facultad, con el objetivo de conseguir que la mentoría llegue a un mayor número de estudiantes.

II.4.2. Selección de mentores

Solicitar carta de motivación para ser mentor y realizar entrevistas para conseguir mentores realmente motivados en ayudar a sus compañeros, con niveles de compromiso más elevados y un perfil en el que sobresalgan las habilidades de comunicación interpersonal, la amabilidad y escucha activa.

II.4.3. Formación de mentores

Realizar los cursos de formación agrupando, en la medida de lo posible, los mentores del mismo centro y ofreciendo fechas cerradas, coordinadas por los propios coordinadores de centros. Conseguir apoyo administrativo para la gestión de la formación de grupos de formación permitiría liberar la labor de la coordinación general.

II.4.4. Emparejamientos mentor - telémacos

- Asignar a los telémacos mentores de sus propias carreras, del mismo turno horario, y en ocasiones de su mismo grupo.
- Buscar ratios de 4 a 6 telémacos por mentor, que permiten realizar reuniones dinámicas optimizando los recursos. Los procesos de reclutamiento y selección son claves para alcanzar estas cifras.
- Buscar métodos de mejora de las asignaciones de mentores y telémacos.

II.4.5. Inicio del programa de mentoría

- Es fundamental que la primera reunión se realice lo más cerca posible del inicio del curso para los estudiantes de primer curso. Algunos centros proponen unir la reunión de acogida del centro con la primera toma de contacto con los mentores

II.4.6. Número de reuniones y Duración de las mismas

El número de reuniones medio realizado es de cinco, se sugiere plantear la realización de siete, pero la realización de cinco reuniones nos parece que cubre con las necesidades de los telémacos. La duración media de 50 minutos reunión parece que se relaciona con mejores resultados en cuanto a la satisfacción de los telémacos.

Resulta muy importante realizar una reunión de cierre después de los exámenes, y esa reunión debería ser aquella en la que se preguntan por las características generales del programa y la evaluación del mismo. No obstante, esta evaluación final hay que cumplimentarla en todos los casos.

Es clave que los mentores preparen previamente los contenidos de las reuniones para dotar de utilidad al programa y motivar a los telémacos para que sigan asistiendo.

II.4.7. Seguimiento del programa

Utilizar los formularios google para recoger la información que permita hacer el seguimiento del programa. Con ello se conseguirá ofrecer feedback inmediato a los distintos agentes del programa. Se han solucionado algunas de las dificultades con las encuestas, pero se sigue con la mejora de las mismas.

Se pueden incluir medidas para incrementar la asistencia, como recordar las reuniones el día anterior a su celebración.

También es conveniente valorar la oportunidad de organizar reuniones con todos los mentores y telémacos.

Y por supuesto, dos o tres reuniones presenciales de seguimiento de los mentores con el coordinador.

II.4.8. Abandono del programa de mentoría

Una de las características inherentes a los programas de mentoría entre iguales voluntarios es el índice de abandono a medida que pasa el tiempo. En ese abandono influyen factores relacionados con la coordinación, los mentores, y los telémacos, entre otros. No obstante, es muy importante la preparación de las reuniones por parte de los mentores, de los contenidos y de los guiones sobre las mismas

II.4.9. Evaluación del programa

Los mentores que no cumplan con el criterio de cumplimentar las escalas correspondientes a cada reunión que realicen no podrán recibir el certificado oportuno, parece justificable que no lo hagan los telémacos, pero no los mentores.

II.4.10. Reconocimientos

Algunos de los reconocimientos a implementar pueden ser...

- Certificar la actividad de los telémacos mediante un diploma o certificado que se puede realizar desde la coordinación del centro.
- Obtener una reducción de su carga docente equivalente al trabajo realizado para los coordinadores y que se incluya como cargo en el PDA.
- Se puede solicitar en secretaría la inclusión del mérito de mentoría como suplemento al título. Para ello, tras emitirse los certificados y tras ser firmados por la Vicerrectora de Estudios, se entrega el Certificado al estudiante, quien acude a la Secretaría de estudiantes de su Facultad para obtener el reconocimiento de los créditos correspondientes. Las Secretarías deben grabar como Observación Certificable en GeA para que aparezca en el SET la mentoría realizada.

II.4.11. Sello de calidad de la mentoría

Un grupo de trabajo de la colaboró, junto con otros profesores de distintas universidades, en la elaboración de un sello de calidad relacionado con labores de coordinación de programas de mentoría. El

objetivo del mismo es conseguir un reconocimiento de las labores realizadas e incrementar la calidad de los programas de mentoría.

Los criterios de calidad que se plantearon, a forma de resultados, aparecen aquí...

<https://rediberoamericanadementoria.uca.es/criterios-de-calidad-en-programas-de-acompanamiento/>

Varios coordinadores de programas de mentoría de la UCM se han presentado a la primera convocatoria de certificación de la Red Iberomericana de mentoría y han conseguido certificarse. Sería interesante que la Complutense certificara el propio programa de mentoría.