

## PLANTILLA DE EVALUACIÓN – PROGRAMA ACREDITA 2ª ACREDITACIÓN

**TÍTULO: MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
POR LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO  
UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO**

### INTRODUCCIÓN

- **Proceso que ha conducido a la elaboración y aprobación del Informe de Autoevaluación, detallando los grupos de interés que han participado en su redacción así como el procedimiento empleado.**

En la elaboración del Informe de Autoevaluación para la acreditación del Máster en Gestión Administrativa han colaborado el Equipo directivo y la Comisión de Calidad del título, recogiendo las evidencias y datos de los distintos grupos de interés implicados en el máster: dirección, alumnado, claustro de profesorado, personal colaborador, egresados y empleadores.

Además, en este proceso ha intervenido el Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica, aportando la orientación necesaria durante todo el proceso, y otros departamentos de la universidad como Profesorado o el Servicio de Orientación e Inserción Laboral (SOIL), entre otros servicios transversales, aportando documentación necesaria para generar las evidencias y redactar este Informe.

De igual forma, Coordinadores de módulo y materia, Profesorado en general, en la excelente aplicación del plan y recogida de evidencias durante todos estos años, así como el Personal de Administración del título en la gestión administrativa y, por último, la Dirección del Título por la redacción y conclusión de este Informe de Autoevaluación.

- **Evolución del título desde la última renovación de la acreditación.**

Este Título de Máster en Gestión Administrativa recibió la renovación de la acreditación en julio de 2018. En dicha acreditación se pudo constatar que el máster cumple con los requisitos establecidos en su memoria de verificación, y que el desarrollo del plan de estudios, la adquisición de competencias, y la satisfacción de todos los agentes implicados en el desarrollo del mismo es adecuada. Por tanto, la tónica general del máster, desde su última acreditación, ha sido la de seguir en la misma línea de funcionamiento, atendiendo a las recomendaciones establecidas en el proceso de acreditación, intentando potenciar los aspectos positivos y haciendo frente a los diferentes aspectos susceptibles de mejora, planteando diversas modificaciones de la memoria verificada con el fin de mejorar la proyección del Título.

✓ **Resumen de Cambios introducidos en el título. En las diferentes directrices se ampliará el detalle de dichos cambios.**

Las estructuras de coordinación definidas en la memoria se han renovado anualmente y, en ocasiones, su composición se ha ido modificando en función de la disponibilidad y capacidad de desempeño de los miembros del claustro y las instrucciones de la Universidad.

- Cambios en la constitución de las Comisiones de Calidad, contemplando la incorporación de miembros del Equipo Directivo a dichas comisiones, lo que ha repercutido positivamente en su eficacia de trabajo y comunicación.
  - Reorganización de todas las comisiones de trabajo dependientes del Título, como son Reconocimiento y Transferencia, Calidad, TFM, y Prácticas Externas, estableciendo protocolos claros de trabajo y flujo de información (Organigramas).
  - Implantación, por parte de la Universidad, de un nuevo sistema de recogida de las reclamaciones y sugerencias al título.
  - Implantación, por parte de la Universidad, de un sistema de encuestas al alumnado para la valoración del profesorado.
  - Implantación, por parte de la Universidad, de un nuevo sistema de recogida de información de los diferentes agentes implicados (alumnado, profesorado, egresados, etc.) acerca del funcionamiento del Título.
  - En lo referente al uso de Nuevas Tecnologías y TIC para el desarrollo del título, durante este periodo se han introducido nuevas metodologías relacionadas con la interacción profesorado-alumnado en la modalidad online, destacando las siguientes:
  - Puesta en marcha y sistematización de un sistema de tutorización mediante videoconferencias y foros que permite una interacción directa profesorado-alumnado.
  - Generación de recursos audiovisuales complementarios a la docencia.
- **En el caso de que tras la última renovación de la acreditación, el título haya solicitado una modificación, informada favorablemente por parte de ANECA, en la que se amplíe la impartición del título a otro centro de la universidad, se debe indicar si el calendario de implantación y las modalidades de enseñanza-aprendizaje (presencial-semipresencial y/o a distancia) en ese centro se corresponden con lo establecido en la memoria modificada.**

No aplica

✓ **Modificaciones solicitadas y aprobadas por parte de ANECA.**

Modificación del 29 de septiembre de 2016:

El documento oficial de dicha modificación está publicado en la Web del Título: [https://online.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/gestion-administrativa/mas-informacion/informe\\_favorable\\_modifica\\_29\\_09\\_2016\\_1.pdf](https://online.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/gestion-administrativa/mas-informacion/informe_favorable_modifica_29_09_2016_1.pdf)

Modificaciones aprobadas:

- Aumento del número de plazas ofertadas en el Título, pasando de 30 a 60.
- Se ha incluido el perfil de ingreso
- Se ha aumentado el número de profesores y se han actualizado los perfiles.
- Se ha nombrado a un nuevo responsable del título.

Informe favorable de modificación de 27/07/2020:

El documento oficial de dicha modificación está publicado en la Web del Título:  
<https://online.ucam.edu/sites/online.ucam.edu/files/public/master-gestion-administrativa/informe-favorable-de-modificacion-de-27-07-2020.pdf>

- Se incorpora el reconocimiento por Título Propio tal y como indica el R.D. 1397/2007 en su artículo 6, queda incluido el 15% (9 ECTS) por Reconocimiento de Créditos Cursados en Títulos Propios.

Informe de Modificación de 14 de diciembre de 2020:

El documento oficial de dicha modificación está publicado en la Web del Título:  
<https://online.ucam.edu/sites/online.ucam.edu/files/public/master-gestion-administrativa/informe-favorable-de-modificacion-de-14-12-2020.pdf>

- Aumento de plazas de nuevo ingreso, pasando de 60 a 75.
- Atendiendo a la recomendación recogida en el Informe de Evaluación sobre la Propuesta de Modificación de Plan de Estudios con fecha 27/07/2020, en el que se aprobaba la incorporación del reconocimiento por Título Propio hasta un máximo de 9 ECTS, se incluye en el apartado 4.4. los 9 ECTS en la casilla adecuada, ya que por error no se incluyó cuando se llevó a cabo dicha modificación

- ✓ **Tratamiento de los aspectos reflejados como de "especial seguimiento" y/o de las recomendaciones incluidas en el último informe de renovación de la acreditación.**

El informe final de evaluación para la renovación de la acreditación constata que serán de **especial seguimiento** por parte de ANECA los siguientes aspectos:

- *La ponderación de los sistemas de evaluación de las diferentes asignaturas debe corresponderse con lo establecido en la memoria verificada, o si se quisieran modificar, se ha de solicitar la correspondiente modificación para su valoración por parte de ANECA:* Al inicio de cada curso los profesores del título actualizan las guías docentes de sus respectivas asignaturas. En este sentido, el coordinador del máster se encarga de verificar que las ponderaciones de los sistemas de evaluación se ajustan a lo establecido en la memoria antes de publicarlas en la web del máster.
- *El número y perfil del personal académico participante en el Máster ha de ajustarse a lo establecido en la memoria verificada. En el caso de cambiar estos aspectos, la universidad debe presentar la modificación de la memoria para su valoración por parte de ANECA:* Dado el constante proceso de renovación que se ha dado en el Máster de Gestión Administrativa en los últimos años, se ha conseguido ampliar hasta la fecha vigente el número de profesores vinculados a la universidad y el número de profesores con doctorado. Actualmente varios los profesores con doctorado han realizado la solicitud de reconocimiento ANECA para la evaluación del profesorado (programa PEP).

En el informe final de evaluación para la renovación de la acreditación se recogen las siguientes **recomendaciones**:

- *Reflexionar sobre la adecuación del perfil de ingreso al Máster, valorando bien su restricción a estudiantes procedentes de ámbitos próximos a la temática del Máster o bien si se mantiene abierto a perfiles más amplios, valorar la posibilidad de incluir complementos de formación para los estudiantes que carezcan de conocimientos jurídicos necesarios para poder seguir adecuadamente el plan de estudios del título:* Se mantiene el perfil de ingreso que se encuentra establecido en la memoria del título, que sigue el criterio del Consejo General de Gestores Administrativos de España en cuanto a los requisitos para realizar las pruebas de acceso a la profesión; es decir, licenciados, diplomados y graduados en el ámbito de las ciencias jurídicas, económicas y/o políticas.
  
- *Ampliar la información que se publica en la página web sobre el desarrollo del TFM:* En la web del máster están disponible la siguiente información: Calendario de depósito y defensa de TFM; Indicaciones sobre el procedimiento de depósito y defensa; Normativa del título sobre el desarrollo del TFM; Guía docente de la asignatura de TFM.
  
- *Hacer públicas en la página web las competencias del título:* En la web del máster se ha creado la pestaña calidad, que recoge información sobre los siguientes aspectos: Documentación Oficial; Sistema de calidad del título; Legislación y Normativa; Buzón de sugerencias; Defensor Universitario. En concreto, se pueden consultar las competencias del título a través de las guías docentes de las respectivas asignaturas, las cuales se encuentran disponibles tanto en la web del máster en el apartado de plan de estudios, como en el "Tema de Presentación" del campus virtual de cada asignatura. Por otro lado, las competencias del título también se pueden consultar en la memoria de verificación, disponible en la web del título en el apartado de calidad.
  
- ✓ (En su caso) Grado de ejecución del [plan de mejoras](#) comprometido por la universidad en tras la última renovación de la acreditación. La universidad complementará este punto con la información contemplada en la [Evidencia 0](#) (ver ANEXO I de esta guía)

## **Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO**

Estándar:

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

### **DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO**

#### **VALORACIÓN DESCRIPTIVA:**

- 1.1. La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias, objetivos y resultados de aprendizaje pretendidos recogidos en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.**

La Memoria de Verificación del Máster en Gestión Administrativa, con sus posteriores modificaciones, está siendo implementada de forma coherente y ordenada con base a las distintas materias que la componen. Existe una relación coherente entre los contenidos de las diferentes materias y las competencias asignadas a cada una de ellas en las Memoria Verificada.

Con el fin de que los alumnos alcancen las competencias específicas asignadas por materias, los contenidos de las guías docentes son revisados y actualizados al inicio de cada curso tomado siempre en cuenta lo establecido en la memoria del título. Asimismo, profesorado ha sido seleccionado por su experiencia docente, y el nivel de conocimientos y competencias sobre la materia que imparte.

Los materiales didácticos y recursos (como el campus virtual, biblioteca digital) con los que cuentan los alumnos para el proceso de enseñanza aprendizaje, son adecuados para las actividades formativas.

Al tratarse de un máster profesionalizante, los alumnos deben realizar prácticas externas obligatorias. En este sentido, la mayor parte de la docencia se imparte en el primer cuatrimestre, lo que permite a los alumnos compaginar el estudio de las asignaturas del segundo cuatrimestre con el TFM y la posterior realización de prácticas externas.

Como se ha señalado en el párrafo anterior, este máster da acceso al ejercicio de una profesión regulada, como lo es la gestión administrativa. En este sentido, el plan de estudio del título coincide con las áreas de conocimiento para las pruebas de aptitud que dan acceso a la profesión de Gestor Administrativo que todos los años convoca el Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España.

Las Encuestas de Satisfacción de Alumnos del Máster, de los diferentes cursos objeto de esta revisión, ponen de manifiesto que las puntuaciones de todos los ítems superan el valor medio de la escala.

El porcentaje de satisfacción global de los estudiantes con el título fue del 87%, 88% y 89% en los cursos 17/18, 18/19, y 19/20 respectivamente. En cuanto a la satisfacción de los alumnos con el plan de estudios y la metodología docente la media se sitúa en 85% y 84,3% de alumnos satisfechos para los cursos antes mencionados. En cuanto a la satisfacción global del profesorado, la media se sitúa en 87%.

A	B	C	D	No aplica
X				

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Tabla 1. Asignaturas del plan de estudios y su profesorado.
- Tabla 2. Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios de la titulación.
- Informes de satisfacción del alumnado y del profesorado (E5.2).
- Última versión de la memoria verificada.

**1.2. El número de plazas de nuevo ingreso respeta lo establecido en la memoria verificada.**

El número de plazas de nuevo ingreso respeta lo establecido en la memoria verificada . Los alumnos de nuevo ingreso en los cursos objeto de revisión fueron:  
 2017-18: 33 (60 acreditadas)  
 2018-19: 34 (60 acreditadas)  
 2019-20: 44 (60 acreditadas)  
 2020-21: 64 (75 acreditadas)

A	B	C	D	No aplica
X				

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Tabla 4: De la Evolución de Indicadores y datos globales
- E3: Criterios de admisión aplicables al título y resultados de su aplicación.

**1.3. El título cuenta con mecanismos de coordinación docente que permiten tanto una adecuada asignación de carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.**

De los 60 créditos de que consta el Máster, los estudiantes cursan 48 créditos distribuidos en 9 materias obligatorias con una asignación de carga docente ajustada al contenido de cada una de ellas, 6 créditos correspondientes a las prácticas externas, y 6 créditos al Trabajo de Fin de Máster.

El título cuenta con varios mecanismos de coordinación descritos en la memoria verificada, que han ido ampliándose y mejorándose conforme el máster ha evolucionado en el tiempo (comisiones de calidad, reconocimiento de créditos, y de TFM, claustros y reuniones de coordinación, etc.).

A continuación, pasamos a describir los distintos mecanismos de coordinación docente:

- a) Dirección del máster: La figura del director hace referencia a la persona que coordina la puesta en marcha de todos los mecanismos de

organización necesarios (informes, reuniones con los implicados, encuestas, etc.) para asegurar un reparto equitativo de la carga de trabajo del alumno en el tiempo y en el espacio. Con ese objetivo coordinará la entrega de prácticas, trabajos, ejercicios y participará en todas aquellas planificaciones lectivas que son necesarias para el correcto funcionamiento del título. Tanto al principio de curso, como al final del mismo, el director organiza una reunión coordinación y evaluación en la que se analiza los fallos detectados, se plantean las propuestas de mejora y se fija un plan de acción. Además de las reuniones formales establecidas en el calendario el flujo de información es continuo y se establece por mecanismos informales a los que la dirección presta atención máxima (sugerencias de los alumnos que transmiten a los profesores y éstos a el equipo directivo por cualquier vía, ya sea correo electrónico, mensaje privado en el campus virtual, reuniones informales, etc.).

- b) Coordinación: Tiene que coordinar y asegurar la correcta impartición de las unidades didácticas que componen las materias de dicho módulo, de manera que se eviten las repeticiones y solapamientos y las lagunas conceptuales. También verifica que se están cubriendo todas las competencias asociadas a las materias y su correcta evaluación. Para asegurar esta coordinación, la dirección del Máster celebra periódicamente reuniones con los profesores responsables de las materias.
- c) Se celebran también reuniones presenciales (u online en contexto de pandemia) de la comisión de calidad del máster con los representantes de estudiantes, con el objetivo de informar sobre los asuntos y decisiones del Equipo Directivo que sean de su interés y escuchar sus sugerencias. Dichas sugerencias se recogen en actas de la comisión de calidad.
- d) En los claustros de profesores se informa de todos los aspectos de funcionamiento del máster, novedades, normativas y los procedimientos en los que estemos inmersos en ese momento (modificaciones, programas de seguimiento, etc.). Los claustros, en los que se convoca a todo el profesorado, se celebran a principio y final de curso. Sin embargo, se pueden celebrar claustros extraordinarios en formato online si la situación así lo exige (como en el caso del confinamiento que vivimos en 2020).
- e) Otros: La **Comisión de TFM** se reúne para realizar la planificación y evaluación de resultados de esta materia (seleccionar los tribunales y evaluar si algún trabajo no cumpliera los requisitos de calidad establecidos). Y también se realizan reuniones por parte de la **Comisión de reconocimiento de créditos** (CRT) con calidad o cuando algún estudiante pide reconocer alguna materia. La **comisión de Calidad** ha celebrado reuniones para que este proceso de renovación de la acreditación sea lo más eficiente y transparente posible.

A	B	C	D	No aplica
X				

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- E2: Documentación o informes que recojan los mecanismos, acuerdos y conclusiones de la coordinación entre materias, asinaturas o equivalentes, tanto de los aspectos globales, teóricos y prácticos
- E5 Procedimientos y registros del Sistema de Garantía Interna de Calidad en relación a los siguientes aspectos del título: Diseño, revisión y mejora de sus

objetivos y de sus competencias, Gestión y tratamiento de las reclamaciones de los estudiantes.

- Última versión de la memoria verificada.

**1.4. Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios.**

Para acceder al máster, los candidatos deber licenciados, diplomados y/o graduados en el ámbito de las ciencias jurídicas, económicas o políticas (especialidades reconocidas para el acceso a la profesión de Gestor Administrativo).

El perfil del estudiante, los requisitos de acceso y los criterios de admisión al máster se corresponden con los establecidos en la memoria verificada, son públicos y visibles en la página web del título:

<https://online.ucam.edu/estudios/postgrados/gestion-administrativa-a-distancia>

[https://online.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/gestion-administrativa/mas-informacion/impresion\\_m\\_gestion\\_administr.pdf](https://online.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/gestion-administrativa/mas-informacion/impresion_m_gestion_administr.pdf)

A	B	C	D	No aplica
X				

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Última versión de la memoria verificada.
- E3: Criterios de admisión aplicables al título y resultados de su aplicación.
- E5 Procedimientos y registros del Sistema de Garantía Interna de Calidad en relación a los siguientes aspectos del título: Diseño, revisión y mejora de sus objetivos y de sus competencias, Gestión y tratamiento de las reclamaciones de los estudiantes.

**1.5. La aplicación de la normativa de reconocimiento de créditos se realiza de manera adecuada.**

La UCAM dispone de una Comisión de Transferencia y Reconocimiento de Créditos, integrada por responsables de Ordenación Académica, Vicerrectorado de Relaciones Internacionales, Secretaría General y Dirección del Título, y ha elaborado la normativa al efecto.

Normativa sobre Reconocimiento y Transferencia de Créditos en las Enseñanzas de Grado y Postgrado en la Universidad Católica San Antonio de Murcia publicada en la página web de la UCAM, según se establece en el Art. 6 del R.D. 1.393/2.007, de 29 de octubre. Además de lo establecido en dicho artículo, se establecerán las siguientes reglas básicas, recogidas en el artículo 13 del referido R.D.

Enlace web a normativa de Reconocimientos de Créditos:

<https://www.ucam.edu/universidad/normativa>

La Comisión de Reconocimiento y Transferencia del Título (CRT) es la encargada, a la vista de la documentación aportada por el estudiante, de elevar la propuesta de resolución de Reconocimiento y Transferencia del Título a la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos (CRC) de la UCAM.

Para el reconocimiento de créditos la CRT valora la adecuación de los



reconocimientos efectuados por la formación/experiencia previa en relación con las competencias a adquirir en el título por parte del estudiante.

La inclusión de un estudio previo de reconocimientos para todos los que lo solicitan, así como la creación de tablas de reconocimiento genéricas para estudiantes de otras titulaciones procedentes de la UCAM dan como resultado un alto porcentaje de éxito en la solicitud de reconocimientos.

En cualquier caso, todos los reconocimientos de créditos se realizan en cumplimiento estricto a lo establecido a la memoria verificada.

A	B	C	D	No aplica
X				

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Evidencia E04. Listado de estudiantes que ha obtenido reconocimiento de créditos por otros títulos universitarios, experiencia laboral, títulos propios, enseñanzas superiores no universitarias.
- Enlace web a normativa de Reconocimientos de Créditos:  
<https://www.ucam.edu/servicios/secretariacentral/reconocimiento-creditos>

## **Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

Estándar:

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

### **VALORACIÓN DESCRIPTIVA:**

#### **2.1. Los responsables del título publican información adecuada y actualizada sobre sus características, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y acreditación.**

Toda la información relativa al título, como es el plan de estudios, evaluación, desarrollo y resultados del título, planificación, profesorado, etc., se encuentra actualizada y disponible en la página web de la titulación:

<https://online.ucam.edu/estudios/postgrados/gestion-administrativa-a-distancia>

Esta información queda ordenada en los siguientes apartados:

- Página principal: información básica sobre modalidad, perfil del estudiante, vídeo explicativo, prácticas en empresas, salidas profesionales, instalaciones y portal del alumno.
- Plan de estudios: acceso completo a todo el plan de estudios, que comprende las guías docentes de las asignaturas, estructura del título, prácticas tuteladas, trabajo fin de máster, incluyendo la información sobre la extinción de estudios y el reconocimiento de créditos. Además, se presenta el calendario académico, horarios y fechas de exámenes.
- Profesorado: relación de profesores del máster.
- Calidad: incluye la documentación oficial relativa al título, el sistema de calidad del título, legislación y normativa, buzón de sugerencias, y el acceso al defensor universitario.
- Investigación: esta sección da acceso a la información sobre los diferentes tipos de becas de investigación que puede solicitar el alumno.
- La web también incluye acceso a la información de admisión y matrícula, reconocimiento de créditos, becas y ayudas, alojamientos, movilidad, tutorías personales, así como acceso a la demo del funcionamiento del campus virtual.

En el apartado de calidad de la página web del Título se puede encontrar tanto la memoria del título verificada, como las modificaciones realizadas, junto con los distintos informes de seguimiento, acreditación y verificación emitidos por ANECA y el Consejo de Universidades.

En el apartado de Calidad se publica puntualmente la información relacionada con el Sistema Interno de Garantía de Calidad, las propuestas de mejora, tasas

calculadas a partir de los indicadores de calidad, así como las reclamaciones y sugerencias.

A	B	C	D	No aplica
X				

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Enlace a la página web del máster:

<https://online.ucam.edu/estudios/postgrados/gestion-administrativa-a-distancia>

- Enlace web a la memoria del título:

[https://online.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/gestion-administrativa/mas-informacion/impresion\\_m.\\_gestion\\_administr.pdf](https://online.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/gestion-administrativa/mas-informacion/impresion_m._gestion_administr.pdf)

- Enlace web a documentos oficiales:

<https://online.ucam.edu/estudios/postgrados/gestion-administrativa-a-distancia/calidad>

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

A través de la página web, el estudiante tiene acceso puntual la información relacionada con el Título, como la referente a fechas de exámenes, plan de estudios, indicaciones para el depósito y defensa del TFM, fechas de inicio de clases, y cuanta información requiera para el correcto seguimiento del plan de estudios. Toda esta información está disponible en el enlace "Horarios y exámenes".

En la página web del título están publicadas las guías docentes de todas las asignaturas del máster. Todas las guías del curso actual son accesibles en el enlace "Plan de Estudios". Dichas guías poseen una breve descripción de las asignaturas, además de toda la información necesaria y detallada sobre cada una de ellas (competencias generales y específicas, contenidos, bibliografía, sistema de evaluación, actividades formativas, materiales necesarios, etc.).

Por otro lado, los alumnos matriculados tienen acceso a la información específica sobre el Plan de Trabajo de cada una de las materias a través del Campus Virtual, en el que se detallan todos los aspectos relacionados con el desarrollo concreto de cada materia a lo largo del curso académico. Además, tienen acceso a la Secretaría del máster donde se cuelgan de nuevo toda la información relacionada con el título (horarios, anuncios, tareas, cursos, becas, matrículas, etc.) así como actualizaciones de esta o avisos sobre incidencias puntuales.

Además de los datos ofrecidos anteriormente, en los últimos cursos, los estudiantes mostraron un elevado grado de satisfacción con la información publicada en la web del título, el funcionamiento del campus virtual, y a la información disponible sobre el plan de estudios.

A	B	C	D	No aplica
X				

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Enlace a la página web del máster:

<https://online.ucam.edu/estudios/postgrados/gestion-administrativa-a-distancia>

- Encuestas de satisfacción a alumnos y egresados: E5.2. Ítems "Información publicada en la página web del título", "Información disponible sobre el plan de estudios" e "Información publicada en las Guías Docentes.

- Guías docentes.

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

En este criterio se analiza si la institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación.

#### **VALORACIÓN DESCRIPTIVA**

##### **3.1. La información obtenida a través de los diferentes procedimientos para la revisión y mejora del título, es analizada y fruto de este análisis se establecen, en su caso, las acciones de mejora oportunas.**

#### *VALORACIÓN DESCRIPTIVA*

La Universidad dispone de un SGIC formalmente establecido y que se encuentra en fase de implantación de la certificación de AUDIT. Este SGIC establece los procesos que se deben realizar para la mejora continua del título.

Existen evidencias de la puesta en marcha del Título, de los diferentes procedimientos de calidad establecidos en la universidad para su seguimiento por parte de ANECA, sobre todo para la revisión y mejora del título.

El SGIC analiza periódicamente la satisfacción de los diferentes grupos de interés así como el desarrollo de los procesos del título donde éstos se encuentran implicados. Elabora evidencias documentales al respecto y aprovecha la información obtenida para detectar posibles incidencias del título o márgenes de mejora. (Informes de satisfacción de los diferentes grupos de interés).

1. Proceso de Revisión y Mejora del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Título (PCA01), tiene por objeto establecer la forma de analizar la revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad Católica San Antonio (UCAM), informar sobre el desarrollo del mismo, realizar acciones de mejora y aprobar su actualización:

La Dirección de Calidad de la Universidad con el fin de comprobar el grado de cumplimiento establecido en la Memoria de verificación realiza Auditorías de Calidad. Para ello cuenta con un cuestionario denominado Lista de comprobación del SGIC (Revisión y Mejora) en el cual están especificados todos los aspectos recogidos en las directrices de AUDIT. Para hacer una revisión más exhaustiva, a todas las directrices se les han incorporado los aspectos recogidos en el proceso de Acreditación con el fin de abordar dicho proceso sin problemas. (En la E05 está la lista de comprobación del SGIC con fecha de junio de 2021)

Las respuestas a las preguntas del cuestionario, deben estar apoyadas por los registros documentales (documentos, formularios o bases de datos) que se detallan en cada proceso con objeto de garantizar la existencia de las evidencias en las que se deben apoyar las respuestas.

Una vez realizada la Revisión el ED/CCT deberán realizar un Plan de Mejoras del SGIC con el fin de subsanar aquellas deficiencias detectadas por la Dirección de Calidad. (En la E05 está el Plan de Mejora resultado de la comprobación del SGIC con fecha de junio de 2021)

En la Revisión y Mejora del SGIC se tendrán en cuenta las recomendaciones

establecidas en los informes de verificación, Modificación, Seguimiento y Acreditación. Para ello el ED presentará el documento Evidencias sobre las actuaciones encaminadas a adoptar las recomendaciones incluidas en los informes de verificación, modificación y seguimiento, explicando las acciones tomadas para subsanar dichas recomendaciones. Las recomendaciones establecidas en el proceso de Acreditación serán reflejadas en el E0.

En la Revisión efectuada en el Título se comprobaron que todas las recomendaciones habían sido tenidas en cuenta.

El título ha cumplido lo establecido en este proceso.

La actividad del SGIC ha permitido el seguimiento del título, su modificación y mejora. Se ha obtenido información de utilidad que ha permitido establecer parámetros de mejora basados en puntos objetivos.

Desde el Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica se realizan auditorías a las webs de todos los títulos oficiales con el fin de que tengan la información necesaria y en todo momento esté actualizada.

Proceso de Diseño y Seguimiento de la oferta Formativa (PE03), en el cual queda indicado como se realiza el diseño, modificación, aprobación, seguimiento y mejora de las titulaciones de forma estructurada y coordinada:

### **¿Cómo la UCAM diseñó el Máster Universitario en Gestión Administrativa?**

La creación de una nueva titulación concierne al Presidente y/o Consejo de Gobierno de la UCAM el cual realizó una propuesta, asesorándose en las escuelas/facultades/departamentos propios de la Universidad o en empresas externas y/o organismos colegiados pertinentes. De la misma forma el Equipo Directivo, tal y como ha indicado en su memoria, realizó diferentes consultas a diferentes colectivos para obtener información al respecto de la implantación del Título. En dicha memoria también se han incluido cartas de diferentes organismos avalando el plan de estudios.

La Dirección de Calidad estableció un calendario de trabajo para que el ED fuese realizando aquellos puntos de la memoria acordados con el fin de que se analizaran, revisasen y se aprobasen conforme a los requisitos de la Universidad y las normativas aplicables.

Una vez aprobada la memoria de verificación por el Consejo de Gobierno, la Universidad comenzó la verificación, de acuerdo al RD 1393/2007, de 29 de octubre y el Decreto nº 203/2009, de 26 de junio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Cuando la UCAM recibe el informe favorable de la ANECA, del Consejo de Coordinación Universitaria y de la propia Comunidad Autónoma se procede a su inclusión en el RUCT y en el BOE. Todos estos documentos están publicados y pueden consultarse en la Web de la titulación.

### **¿Cómo la Titulación realizó el Seguimiento (Programa Monitor)?**

Una vez que la ANECA estableció el protocolo y calendario del **Máster Universitario en Gestión Administrativa**, se realizó un seguimiento al Título (PROGRAMA MONITOR). Para ello la Comisión de Calidad del Título (CCT), el responsable Web del Grado y con la ayuda metodológica de la Dirección de Calidad de la Universidad prepararon toda la documentación solicitada.

El seguimiento se realizó en el curso 2015/2016, obteniendo el **Informe de Seguimiento del expediente nº. 4315058** por parte de la Comisión Evaluadora el 9 de septiembre de 2016. Una vez recibido el informe, la Titulación estableció un Plan de Mejoras para solventar aquellas deficiencias indicadas, quedando recogidas en el documento **Plan de mejora del informe de seguimiento del curso 2015/2016 (Septiembre 2016)**. Este plan de Mejoras está publicado en la Web de la Titulación.

Una vez recibidos los diferentes informes de seguimiento, no solo del **Máster Universitario en Gestión Administrativa**, sino del resto de titulaciones, la Dirección de Calidad, servicio de Informática (WEB) y los Equipos Directivos de las titulaciones así como sus correspondientes Comisiones de Calidad han mantenido diferentes reuniones con el fin de mejorar y volver a reestructurar todas las webs de la Universidad con el objeto de llevar a cabo todas las indicaciones establecidas en los informes de seguimientos.

En la E05 quedan recogidas muchas actas de reuniones de la Dirección de Calidad y la Comisión de Calidad del Título.

### **¿Cómo la Titulación ha analizado la información obtenida en el Proceso de Acreditación y fruto de ese análisis se han implementado las acciones de mejora oportunas?**

ANECA, conforme a lo establecido en el artículo 27.bis del Real Decreto. 861/2010, de 2 de julio por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, procedió a la evaluación para la renovación de la acreditación del **Máster Universitario en Gestión Administrativa**.

Para ello ANECA emitió el informe provisional, **Expediente nº: 4314482 Fecha: 25/01/2018**, en términos favorables con aspectos que serían de especial atención en las siguientes fases de seguimiento y renovación de la acreditación.

Posteriormente, el título recibió el informe final de renovación en términos favorables, **Expediente Nº: 2500123 Fecha: 19/03/2018**, con algunos aspectos que serán objeto de especial atención durante la fase de seguimiento del título. Dichos aspectos también han sido ejecutados de forma satisfactoria. Evidencia E0.

### **¿Cómo la Titulación ha modificado el Plan de estudios?**

Según los requerimientos de la Titulación, en base a los informes de seguimiento, resultados de encuestas de satisfacción, revisiones realizadas, etc., ha solicitado hasta 3 modificaciones desde su implantación con el fin de ir adaptando el plan de estudios lo mejor posible. Para ello y siguiendo los protocolos establecidos, el Equipo Directivo presentó al Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica, los siguientes documentos:

- **Solicitud de Modificación del Título Oficial, con fecha de 18 de julio de 2016.**
- **Solicitud de Modificación del Título Oficial, con fecha 3 de julio de 2020.**
- **Solicitud de Modificación del Título Oficial, con fecha 23 de octubre de 2020.**

Realizando estos informes, en todo momento la Universidad así como los servicios responsables, tienen constancia de las modificaciones realizadas en todos sus Títulos, no pudiéndose llevar a cabo en el caso de no ser aprobadas.

Una vez aprobadas las modificaciones por el Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica, fueron enviadas al Ministerio para su aprobación. Todos los informes recibidos de las modificaciones están publicados en la página Web del Título. De la misma forma y para que todos los grupos de interés tengan la información más clara, dichas modificaciones han sido indicadas, según el año solicitadas, en la web del título apartado de *Sistema de Calidad – Evaluación y Mejora*

### **¿Cómo la Titulación realiza la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje?.**

Formando parte del SGIC, la titulación ha establecido procedimientos de evaluación y análisis de información para la mejora continua de diferentes aspectos relacionados con la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje: planificación, desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje. Para ello se ha recogido la opinión, tanto en lo referente a la evaluación, como al grado de satisfacción de diferentes colectivos implicados en el desarrollo del título; en relación a la organización del plan de estudios, la metodología docente y los sistemas de evaluación empleados, practicas externas, coordinación, página web, funcionamiento del campus virtual, el desempeño de la labor docente del personal académico...etc.

A continuación, se detallan algunos de los procesos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje:

*Proceso de Resultados Académicos y de Aprendizaje (PCL07)*, tiene por objeto definir cómo la Universidad Católica San Antonio (UCAM) garantiza que se miden y analizan los resultados académicos y de aprendizaje, así cómo se toman decisiones a partir de los mismos, mejorando la calidad en el proceso de enseñanza/aprendizaje de todos sus títulos oficiales:

Este proceso ha sido adaptado en base a los requisitos del proceso de acreditación teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

- Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios (\*) *Tabla 2-Acreditación*
- Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico (\*) *Tabla 4-Acreditación*
- Ratio nº estudiantes/profesor (\*) *Tabla 4-Acreditación*
- Tasa de graduación (conforme a la definición de SIIU) (\*) *Tabla 4-Acreditación*
- Tasa de abandono (conforme a la definición de SIIU) (\*) *Tabla 4-Acreditación*
- Tasa de eficiencia (conforme a la definición de SIIU) (\*) *Tabla 4-Acreditación*
- Tasa de rendimiento (conforme a la definición de SIIU) (\*) *Tabla 4-Acreditación*



El Título una vez al año recibe los indicadores mencionados con el fin de conocer, de forma detallada, los resultados académicos y de aprendizaje establecidos. Para poder compararlos como referencia siempre tienen los resultados previstos en el punto 8 de la memoria verificada o en este caso la versión después de la última modificación de la misma.

En la *Dimensión 3 Resultados, Criterio 6*, están reflejados los resultados de aprendizaje de los últimos cursos académicos. En dicho apartado se puede comprobar que los resultados obtenidos son satisfactorios y se ajustan a lo previsto en la memoria verificada.

En la web del título dentro de la pestaña Sistema de Calidad del Título-Resultados de la formación: Tasas, están publicados todos los resultados de las tasas realizadas.

Proceso de Análisis de la Satisfacción de los grupos de interés (PM01), tiene por objeto garantizar que la Universidad Católica San Antonio (UCAM) dispone de mecanismos que le permiten obtener información sobre la satisfacción de los distintos grupos de interés (alumnado, personal académico, de administración y servicios, empleadores, egresados...) para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas:

La Universidad a través de diferentes servicios realizó las encuestas de satisfacción a todos los grupos de interés del Título. Una vez obtenidos los resultados el Equipo Directivo junto a la Comisión de calidad realizaron el informe de satisfacción de las diferentes encuestas indicando los puntos débiles, fuertes así como los planes de mejoras de aquellos ítems valorados de forma negativa. Para ello de todas las encuestas se han ido analizando uno a uno todos los ítems.

El título ha indicado en la tabla 4 presentada los siguientes indicadores:

Grado de satisfacción global de los estudiantes con el Título.

Grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado

Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos

Grado de satisfacción del profesorado con el Título

Grado de satisfacción de los egresados con el Título

Grado de satisfacción de los empleadores con el Título

En la *Dimensión 3 Resultados, Criterio 6 y 7*, se han indicado los resultados referentes a las encuestas de la satisfacción de todos los grupos de interés.

En la web del título dentro de la pestaña Sistema de Calidad del Título-Satisfacción están publicados todos los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas.

Proceso de Gestión de las Reclamaciones y Sugerencias del Título (PA03), tiene por objeto establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las reclamaciones y sugerencias presentadas en los títulos de la Universidad Católica

San Antonio de Murcia (UCAM), en relación con el desarrollo del Plan de Estudios (PE) así como en el Servicio del Defensor Universitario (DEU)

Todos los grupos de interés a través de los cauces establecidos en dicho proceso podrán realizar una reclamación/sugerencia. Para ello El ED/CCT solicita la información necesaria a los órganos competentes para la resolución de la reclamación/sugerencia.

El Título dispone de una base de datos en la que quedan recogidas y tramitadas todas las reclamaciones/sugerencias.

La Universidad también dispone del Servicio del Defensor Universitario quedando este como última instancia para la resolución de dichas reclamaciones/sugerencias.

A	B	C	D	No aplica
X				

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

#### **LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:**

- *Lista de comprobación del SGIC (Revisión y Mejora) del Título. Del 16 de junio de 2021. (EVIDENCIA E05)*
- *Plan de Mejoras de los resultados obtenidos en la Revisión y Mejora realizada junio de 2021. (EVIDENCIA E05)*
- *Evidencias sobre las actuaciones encaminadas a adoptar las recomendaciones incluidas en los informes de verificación, modificación y seguimiento. (EVIDENCIA E05)*
- Procedimiento del SGIC: PCA03 Revisión y mejora del SGIC.
- E5. Procedimientos y registros del Sistema de Garantía Interna de Calidad en relación a los siguientes aspectos del Título: diseño, revisión y mejora de sus objetivos y de sus competencias, Gestión y Tratamiento de las reclamaciones de los estudiantes, mecanismos de apoyo y orientación al estudiante y Recogida y Análisis de los resultados e indicadores.
- Procesos del SGIC
- Mapa de procesos
- Informes oficiales del título (verificación, BOE, RUCT, CARM, seguimiento, memoria, etc.  
<https://online.ucam.edu/estudios/postgrados/gestion-administrativa-a-distancia/calidad>
- Proceso de Diseño y Seguimiento de la oferta Formativa (PE03)
- *Solicitud de Modificación del Título Oficial, con fecha de 18 de julio de 2016.*

- *Solicitud de Modificación del Título Oficial, con fecha 3 de julio de 2020.*
- *Solicitud de Modificación del Título Oficial, con fecha 23 de octubre de 2020.*
- *Informe de Modificación:*
  - <https://online.ucam.edu/estudios/postgrados/gestion-administrativa-a-distancia/calidad>
- E5. Procedimientos y registros del Sistema de Garantía Interna de Calidad en relación a los siguientes aspectos del Título: diseño, revisión, mejora de sus objetivos y de sus competencias, Gestión y Tratamiento de las reclamaciones de los estudiantes, mecanismos de apoyo y orientación al estudiante y Recogida y Análisis de los resultados.
- Tabla 2, Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios
- Tabla 4, Evolución de indicadores y datos globales del título.
- Documentos. Encuestas e Informes de Satisfacción de los diferentes grupos de interés: alumnos, PDI, PAS, egresados y empleadores.
- Procedimiento del SGIC: PM01, Análisis de la Satisfacción de los grupos de interés.
- Procedimiento del SGIC: PCL07, Proceso de Resultados Académicos y de Aprendizaje.
- Procedimiento del SGIC: PA03, Proceso de Gestión de las Reclamaciones y Sugerencias del Título.
- Revisión Web
- Enlace. Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad
  - <https://www.ucam.edu/servicios/vicerrectorado-de-calidad-y-ordenacion/direccion-de-calidad>
- Enlace. Sistema de Garantía Interna de Calidad del Título
  - <https://online.ucam.edu/estudios/postgrados/gestion-administrativa-a-distancia/calidad>
- Web, Satisfacción:
  - <https://online.ucam.edu/estudios/postgrados/gestion-administrativa-a-distancia/calidad>
- Web, Resultados:
  - <https://online.ucam.edu/estudios/postgrados/gestion-administrativa-a-distancia/calidad>
- Web, evaluación y mejora:
  - <https://online.ucam.edu/estudios/postgrados/gestion-administrativa-a-distancia/calidad>
- Web Reclamaciones y sugerencias

<https://online.ucam.edu/estudios/postgrados/gestion-administrativa-a-distancia/calidad>

## DIMENSIÓN 2. RECURSOS

### Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

Estándar:

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

### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

#### 4.1. El personal académico vinculado al título es suficiente y adecuado a las características y número de estudiantes del título.

La cualificación académica del profesorado del Máster en Gestión Administrativa de la UCAM garantiza la capacitación necesaria para afrontar con solvencia la docencia en el máster, permitiendo impartir adecuadamente las diferentes asignaturas de distintas áreas de conocimiento a este nivel de posgrado y garantizando la calidad de la docencia y la adquisición, por parte de los estudiantes, de las competencias definidas en la memoria del título.

La propuesta docente del máster se elabora atendiendo al perfil del personal académico, su experiencia profesional, docente e investigadora, de forma que dicho perfil se adecúe a la naturaleza de las diferentes asignaturas. El Equipo Directivo, con el fin de velar por la adecuada adquisición de competencias por parte del alumnado, considera fundamental la estabilidad de la propuesta docente, consensuada con el profesorado y ajustada a cada perfil.

Su formación y experiencia es adecuada al nivel requerido para estudios de Máster en modalidad a distancia. Además, el claustro de profesorado estable contratado por la UCAM se completa con profesionales gestores administrativos de reconocido prestigio quienes imparten seminarios eminentemente prácticos en el ámbito de Tráfico, Nacionalidad y Extranjería, Laboral y Mutualidad (ver Tabla 1).

El número de profesores y sus categorías académicas actuales presentan algunas variaciones con respecto a los números y categorías planteados en la memoria de verificación. En la mayoría de los casos, los profesores responsables de las asignaturas son personal con relación contractual estable con la UCAM; además, en torno al 80% de los créditos del máster se imparte por estos profesores con vinculación contractual estable.

Con estos datos podemos concluir que los docentes del claustro cuentan con el bagaje necesario para la impartición de las enseñanzas en el título, tal y como demuestra, además, la formación configurando un claustro que combina experiencia profesional, de forma que el alumnado tenga la oportunidad de aprender de un variado y nutrido grupo de profesionales.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Tabla 1. Asignaturas del plan de estudios y su profesorado.
- Tabla 3. Datos Globales del profesorado que ha impartido docencia en el título.
- Evidencia E5.2. Encuestas de satisfacción del alumnado y de egresados.
- Evidencia E8. (en el caso de las universidades privadas o de la Iglesia) Documento que explique las categorías de profesorado de la universidad. Dicho documento deberá aportarse junto a la tabla "Estructura del profesorado que imparte docencia en el Título".
- Última versión de la memoria verificada aprobada por ANECA:
- Informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación elaborados por ANECA
- E10. Certificado de implantación de DOCENTIA.

## **Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

Estándar:

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

### **VALORACIÓN DESCRIPTIVA**

#### **5.1. El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y soporta adecuadamente la actividad docente del personal académico vinculado al título.**

El Máster en Gestión Administrativa dispone del personal cualificado, con vinculación exclusiva de administración y servicios, necesarios para garantizar la calidad de la docencia, de la investigación y de la formación del estudiante.

El Título cuenta con un Secretario Técnico a tiempo completo, y el personal de los distintos servicios centralizados de la UCAM, que prestan su apoyo a toda la Comunidad Universitaria.

Por último, cabe destacar que la Universidad ha implementado distintas medidas que permiten incrementar el personal de soporte en momentos puntuales de mayor volumen de trabajo. Para ello, la Universidad ha revisado y actualizado ciertos protocolos que, de manera efectiva, ha incrementado el personal de apoyo, favoreciendo así, el desarrollo de la actividad docente del personal académico vinculado al título:

- Gestión de prácticas. La Universidad ha introducido el protocolo de prácticas externas (curriculares y extracurriculares) dando un papel esencial al Servicio de Orientación e Información Laboral (SOIL) de la Universidad en la gestión de las mismas.
- Gestión de incidencias, sugerencias y reclamaciones. El Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica ha implementado un nuevo gestor informático que reduce considerablemente el tiempo de gestión de los responsables de dichos procedimientos en el título.
- Docencia online. El Vicerrectorado de Enseñanzas Virtuales ha llevado a cabo una remodelación incorporando un servicio de soporte, un servicio de tutorización y un servicio de asesoramiento pedagógico.
- Tramitación docente. El Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica, así como toda la sección administrativa, han implantado un nuevo gestor informático que automatiza muchos de los procedimientos que, hasta entonces, se hacían de forma manual (guías docentes, volcado de actas, gestión de prácticas externas, gestión de calificaciones).

A medida que se van activando, mejorando y actualizando los distintos servicios, la Universidad organiza sesiones de trabajo para el personal técnico implicado con el objetivo de formar los trabajadores en los procedimientos pertinentes.

Las encuestas de satisfacción realizadas por los estudiantes revelan que más de un 90% de los alumnos se muestran satisfechos con el personal de apoyo, como media de los últimos 3 cursos académicos.

A	B	C	D	No aplica
X				

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- E11. Breve descripción del número y perfil del personal de apoyo vinculado a acciones formativas en el título objeto de evaluación.
- Servicio de Orientación e Inserción Laboral (SOIL):  
<https://www.ucam.edu/servicios/soil>

**5.2. Los recursos materiales (las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio, laboratorios, talleres y espacios experimentales, bibliotecas, etc.) se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.**

Las instalaciones de la Universidad cumplen los requisitos y las exigencias materiales mínimas de conformidad con el R.D. 557/91 de fecha 12 de abril, y cumplen con las directrices que la Ley 51/2.003 de 20 de diciembre establece sobre accesibilidad universal de las personas con discapacidad e igualdad de oportunidades.

La UCAM dispone del personal cualificado, con vinculación exclusiva, de administración y servicios necesario para garantizar la calidad de la docencia, de la investigación y de la formación del estudiante, a través de los distintos servicios que se encuentran centralizados, que prestan su apoyo a toda la Comunidad Universitaria y que por lo tanto dan la cobertura necesaria y suficiente a la titulación del Máster, entre los que cabe destacar Secretaría Central, Servicio de Informática, Servicio de Reprografía, Biblioteca, Servicio de Información al Estudiante, Jefatura de Estudios, Campus Virtual, Servicios Generales (Conserjerías, Personal de Control y Seguridad, Personal Auxiliar de Laboratorios y Prácticas, Servicio de Cafetería y Eventos, Limpieza), entre otros.

Asimismo la universidad cuenta con unos recursos materiales generales que se compone por la Intranet de la universidad, compuesta a su vez por una Red Wi-fi en todo el recinto de la Universidad, la cual permite el acceso a Internet con equipos móviles (portátiles o PDA's) desde cualquier lugar del campus, tanto a los estudiantes como a los profesores; y por una red fija de datos que permite el acceso y conexión de ordenadores desde cualquier ubicación de la UCAM. Por otro lado, cuenta también cuenta con cinco aulas de aplicación informática con aproximadamente 200 ordenadores, todos ellos con conexión a Internet. Estas aulas se utilizan para la docencia de algunas asignaturas y la realización de exámenes, y además, son usadas de forma libre por los estudiantes cuando no están ocupadas.

Los recursos materiales con los que cuenta el título se encuentran establecidos en el punto 7 de la memoria verificada, como recursos bibliográficos y de acceso a información; aulas para los alumnos (Macroaula, Aulas, Espacios para el personal docente e investigador, y para el personal de administración y servicios de la Titulación, Salas de Tutorías, y Salas de ordenadores).

En cuanto a la satisfacción de alumnos respecto a "Servicios disponibles", y



"Satisfacción global con los recursos materiales", los resultados de las encuestas muestran una media de 96% y 82,6% respectivamente para los cursos 17/18/, 18/19 y 19/20. Los resultados de las encuestas sobre satisfacción de profesores respecto Infraestructuras y Recursos es de 100% para el curso 20/21.

A	B	C	D	No aplica
X				

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Evidencia E12: Breve descripción de las infraestructuras disponibles para la impartición del título
- Encuestas de satisfacción a alumnos: Ítems 11 "Servicios disponibles", y 15 "Satisfacción global con los recursos materiales"
- Encuestas de satisfacción a profesores: Ítem 3 Infraestructuras y Recursos para la Docencia
- Memoria del título verificada

**5.3. En el caso de los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial, las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.**

La Universidad cuenta con un Vicerrectorado de Enseñanza Virtual que tiene como objetivo principal, la promoción y organización de las diferentes metodologías propias de las enseñanzas semipresenciales y a distancia, así como la gestión y fomento de los diferentes recursos aplicables a este tipo de estudios. Este Vicerrectorado cuenta con la capacidad y la seguridad para garantizar la estabilidad operativa de las infraestructuras tecnológicas de la Universidad. Además, dichos recursos se generan teniendo en cuenta la facilidad de su utilización, tanto como la accesibilidad por parte de todos los grupos implicados. Desde los diferentes espacios y herramientas de Campus Virtual (recursos, carpeta personal, foro, chat, videoconferencia, material de apoyo...), el profesorado propone sus dinámicas de enseñanza-aprendizaje y se establece no sólo la interacción profesor-alumno, sino también la interacción alumno-alumno. Entre algunas de las características de los recursos para la gestión de la docencia online, destacan las siguientes:

- Emisión en Directo de las Sesiones de Apoyo en Aula a través de la plataforma virtual.
- Grabación de las Sesiones de Apoyo en Aula quedando dichas grabaciones disponibles para su visualización durante todo el curso académico.
- Puesta en marcha de un sistema de tutorización mediante videoconferencias y foros que permite una interacción directa entre profesor-alumno.
- Generación de recursos audiovisuales complementarios a la docencia.

El servicio de biblioteca cuenta también con un recurso desarrollado por la Universidad, el buscador científico BUSCAM, que complementa y mejora los resultados de búsqueda bibliográfica de la Biblioteca UCAM, e incluye la opción de ser utilizado desde fuera de la UCAM gracias a un servicio de login con tecnología CITRIX.

Para el diseño y mejora de los materiales didácticos utilizados, una muestra de la constante preocupación de la Universidad al respecto, ha sido la elaboración de la Guía de Buenas Prácticas para la Enseñanza Online desarrollada por una comisión que se formó ad hoc: la Comisión de Planificación de la Enseñanza Online y Semipresencial (CPEOS). Desde este plan de acción se apoya al profesorado con la creación de distintos materiales didácticos que favorezcan el aprendizaje en el alumnado. En esta línea, destacar la labor y el apoyo a la docencia realizada por la Unidad de Contenidos Digitales Departamento Multimedia de la Universidad, en la generación de materiales didácticos novedosos y atractivos, de manera que estimule al alumnado. Con ese apoyo técnico, el profesorado cuenta con la ayuda y los conocimientos para desarrollar e ir creando materiales más interactivos y creativos en base a los contenidos y competencias del título.

Esta estructura los recursos tecnológicos, avalados por Universidad en el Vicerrectorado de Enseñanzas Virtuales, dota al título las infraestructuras suficientes y necesarias, en términos de cantidad y calidad, para llevar a cabo las actividades formativas consideradas por el profesorado según los distintos contenidos y con ello, alcanzar los resultados de aprendizaje esperados.

En cuanto al soporte técnico, el Vicerrectorado de Enseñanza Virtual asigna a todos los títulos, con enseñanza semi-presencial y a distancia, un tutor online siendo una persona de apoyo con diversas funciones, entre las cuales se encuentra la de soporte técnico. De esta forma, y con una franja horaria de mañana y tardes, tenemos una vía de contacto rápida y ágil para resolver cuestiones técnicas que puedan surgir en el proceso de enseñanza.

Las encuestas de satisfacción realizadas por los estudiantes muestran que, en los últimos tres años, un 88.6% están satisfechos con el funcionamiento del Campus Virtual.

A	B	C	D	No aplica
X				

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- E13: Breve descripción de la plataforma tecnológica de apoyo a la docencia, así como de los materiales didácticos que se utilizan en el proceso de enseñanza
- BUSCAM:  
[www.ucam.edu/biblioteca](http://www.ucam.edu/biblioteca)
- Biblioteca digital:  
<https://www.ucam.edu/biblioteca/servicios-biblioteca-digital/acceso-ucam>
- Informes de satisfacción del alumnado.

**5.4. Los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad puestos a disposición de los estudiantes una vez matriculados se ajustan a las competencias/resultados de aprendizaje pretendidos y a la modalidad del título.**

El alumno dispone de varios servicios de apoyo universitario que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje. Algunos son específicos del Título, como son la Dirección, los Coordinadores de Módulo y materia, así como los secretarios técnicos y los técnicos de simulación e infraestructuras.

Otros servicios de apoyo son de ámbito general a la Universidad, como son Secretaría Central, Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad, Servicio de Información al Estudiante (SIE), Servicio de Orientación Laboral (SOIL) y Oficina de Relaciones Internacionales (ORI), que gestiona los programas internacionales de movilidad.

La información relacionada con los programas de movilidad nacional e internacional se encuentra en la web del Título:

<https://online.ucam.edu/estudios/postgrados/gestion-administrativa-a-distancia>

específicamente en el apartado "universidad" / "internacional"

<https://www.ucam.edu/internacional>

Además, la Universidad cuenta con un Servicio de Tutorías Personales que ofrece al alumno un tutor personal desde su ingreso a la Universidad y durante todo el periodo que permanezca en ella. Este servicio está vinculado al Servicio de Atención a la Diversidad y Discapacidad, que informan, asesoran y apoyan a los alumnos que lo soliciten, y les proporciona la asistencia y los recursos adaptados a sus necesidades como estudiantes universitarios

(<http://www.ucam.edu/servicios/seap>)

Recientemente se ha constituido en la Universidad el Servicio de Adaptaciones Curriculares, dependiente del Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica (<https://www.ucam.edu/servicios/vicerrectorado-decalidad-y-ordenacion/area-de-ordenacion-academica/adaptaciones-curriculares>) y que se encarga de recibir, analizar, gestionar y coordinar con los títulos a través de los responsables designados, aquellas adaptaciones a aplicar para alumnos con estas necesidades.

A	B	C	D	No aplica
X				

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Enlace web a programas de movilidad:  
<https://www.ucam.edu/servicios/oficina-relaciones-internacionales/programas-movilidad>
- Enlace web al Servicio de Atención a la Diversidad y Discapacidad:  
<https://www.ucam.edu/servicios/seap/presentacion>
- E14.1 Breve descripción de los servicios de apoyo y orientación académica, Profesional
- E14.2 Breve descripción de los servicios de apoyo y orientación para la movilidad de los estudiantes

**5.5. En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas, éstas se han planificado según lo previsto y son adecuadas**

## **para la adquisición de las competencias del título.**

En la materia Prácticum, el alumno desarrolla las actividades formativas correspondientes inmerso en un entorno profesional real guiado por un tutor con experiencia profesional. Cada alumno tiene un tutor (Tutor de prácticas) en el centro de realización del Prácticum y otro tutor en la universidad (profesor de Prácticas). En la guía docente de la asignatura se pueden encontrar, de forma detallada, el sistema de evaluación y las metodologías propias de la asignatura. Son objetivos de la materia, entre otros, contrastar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante el Máster, poner a prueba la capacidad crítica y reflexiva del estudiante, fomentar la toma de decisiones y poner en práctica su capacidad de análisis y síntesis.

La coordinación entre la Dirección, el Coordinador de Prácticas y el Servicio de Orientación Laboral (SOIL) es intensa desde el inicio de curso con el objetivo de fijar las condiciones para el desarrollo de las prácticas externas durante el curso académico, revisar y actualizar los convenios con empresas y aplicar todas aquellas actuaciones que redunden en una mejora de la materia.

La Universidad mantiene convenio con distintas gestorías administrativas en toda España, ampliando el listado de acuerdos establecidos a partir de la demanda de los estudiantes y las necesidades que se plantean en cada curso académico.

En el Máster en Gestión Administrativa, Las horas totales previstas para la realización de las prácticas es de 150 horas; de las cuales 135 se realizan presencialmente en la gestoría, y 15 horas se dedican a la realización de la memoria de prácticas.

En cuanto a la organización y planificación de las prácticas externas comienzan antes de finalizar el primer cuatrimestre. En este periodo, el Coordinador de Prácticas informa al alumnado a través del campus virtual de la asignatura sobre las fechas de inicio y finalización, procedimiento que deben realizar para la realización de las mismas y documentación que deberán cumplimentar, incluida la memoria de las prácticas. Además deben rellenar un cuestionario de recogida de información que deben cumplimentar.

Una vez que se cierra el cuestionario, se envía la información al SOIL (Servicio de Orientación e Inserción Laboral) que es el organismo de la Universidad que se encarga de la gestión de la firma de convenios de colaboración y de los distintos centros colaboradores.

A partir de esta información, la Coordinación de Práctica del Máster asume la aplicación del procedimiento de asignación, seguimiento y evaluación de las prácticas externas. En los casos que las gestorías administrativas asignadas por la universidad o propuesta por el alumno no tenga firmado un convenio de colaboración de prácticas con la universidad, se procederá a formalizar uno, a través del SOIL sin el cual el alumno no podrá realizar las prácticas. Una vez que el alumnado inicia las prácticas, el Profesor de Prácticas UCAM, además de servir de nexo de unión entre la gestoría y el alumno, realiza el seguimiento continuo del desarrollo de las prácticas y evalúa los distintos documentos entregados por el alumnado.

La información relativa a las Prácticas Externas (normativa, documentos de gestión, adjudicación de prácticas, guía del alumnado y miembros de la Comisión de Prácticas) se puede consultar en el enlace web, ubicado en la pestaña de PLAN DE ESTUDIOS, donde se encuentra un desplegable de "Prácticas Externas".

Adicionalmente, en el campus virtual de la materia el alumno dispone de una detallada Guía de Prácticas Externas donde se especifican los plazos, procesos, formatos de informes, etc.

En cuanto al sistema de evaluación, el alumnado tiene la información en la guía docente de la asignatura, siendo de la siguiente manera:

Sistema de evaluación de la asignatura de Prácticas Externas

- Memoria de Prácticas Externas: 70%
- Evaluación del tutor externo de Prácticas Externas: 30%

Todo este proceso de organización y seguimiento permite desarrollar la materia Practicum con total normalidad y con una tasa de satisfacción muy elevada por parte de los alumnos, que han mostrado una satisfacción con las prácticas externas del 100% como media de los últimos cursos académicos. Los alumnos egresados muestran de media una satisfacción del el 86,3% con las prácticas externas realizadas.

A	B	C	D	No aplica
X				

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- E15. Listado de las memorias finales de prácticas realizadas por los estudiantes (último curso académico completo de periodo considerado-título).
- Enlace web, guía docente e información en la pestaña "Prácticas Externas":  
[https://laurea.ucam.edu/doa/consultaPublica/look\[conpub\]MostrarPubGuiaDocAs?entradaPublica=true&idiomaPais=es.ES& anoAcademico=2021& codAsignatura=14002](https://laurea.ucam.edu/doa/consultaPublica/look[conpub]MostrarPubGuiaDocAs?entradaPublica=true&idiomaPais=es.ES& anoAcademico=2021& codAsignatura=14002)
- E5.2. Informes de satisfacción del alumnado.

## DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

### Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Estándar:

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

### VALORACIÓN DESCRIPTIVA

#### 6.1. **Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados son adecuados y se ajustan razonablemente al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.**

Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación llevados a cabo en el Máster en Gestión Administrativa son adecuados para la adquisición de las competencias establecidas en la memoria verificada y están adaptados a las características de modalidad a distancia.

Además del material de estudio de libros, apuntes desarrollados y referencias bibliográficas recomendadas, el alumnado cuenta con numeroso material audiovisual y videoconferencias con el profesorado, en las que los alumnos pueden plantear dudas, se realizan actividades de contenido más aplicado o se llevan a cabo tutorías relacionadas con el desarrollo del trabajo final de máster o de revisión de exámenes, entre otras. La tutorización puede llevarse a cabo a través de la participación en foros, mensajes, atención telefónica, videoconferencia, o incluso presencial a pesar de tratarse de un título impartido a distancia.

En cuanto a los sistemas de evaluación, la adquisición de los resultados de aprendizaje de cada una de las Materias es continuo, atendiendo de forma general, a la siguiente distribución:

**Exámenes:** Se realizará un examen por cada materia con cuestiones teórico-prácticas y de resolución de supuestos que recojan los contenidos de la materia estudiada, excepto las Prácticas Externas y el TFM.

**Realización de Trabajos:** La participación del estudiante en las diversas actividades formativas que conforman la mayoría de las materias se evaluará a través de la entrega y corrección de ejercicios, trabajos, casos prácticos, problemas y la participación de foros debate. Se evaluará específicamente, en algunos casos, la utilización de diversas fuentes de información, mediante actividades prácticas en las que deberán desarrollar con mayor profundidad un tema de actualidad, previamente propuesto por el profesor, relacionado a los conocimientos adquiridos.

**Participación del estudiante:** Participación del estudiante en los distintos mecanismos de tutorización: tutorías, chat, foros/debates, ejercicios de autoevaluación, co-evaluación y videoconferencias.

La calificación final de las materias se obtiene de estas tres actividades:

Exámenes, realización de trabajos y participación del estudiante. El porcentaje de la evaluación que corresponde a cada una de ellas viene determinado en la memoria del título, que puede variar según la materia. Para garantizar que la ponderación de los sistemas de evaluación de las diferentes asignaturas se correspondiese con lo establecido en la memoria verificada, el coordinador del máster revisa las guías docentes a principios de cada curso antes de subirlas a la web del título, después de un proceso de actualización del temario que se lleva a cabo anualmente por parte del profesorado. Por otro lado, el peso de cada criterio queda reflejado en la guía docente y es explicado por el profesorado en la presentación de la asignatura y publicado en campus virtual.

Dentro del programa formativo, los alumnos han de realizar un Trabajo Fin de Máster, para el que cuentan con clases de acompañamiento en el proceso y el asesoramiento de un tutor de TFM. La realización del Trabajo fin de máster se rige por una normativa interna adaptada la naturaleza del título. Para su valoración, se tiene en cuenta la evaluación de la memoria escrita de TFM y la defensa pública del trabajo ante un tribunal.

El módulo de Prácticas Externas también tiene actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación específicos, ajustados a las características de la asignatura; los alumnos deberán realizar la estancia correspondiente en gestorías administrativas, así como recoger en una memoria, diferentes datos destacados relacionados con su actividad.

Es importante insistir en que todos estos criterios de evaluación están indicados en las guías docentes de las asignaturas alojadas en la web del título, explicados con más detalle en la presentación que realiza el docente el primer día de clase y publicados en campus virtual. La publicación de las calificaciones de las diferentes asignaturas también se aloja en el espacio de cada asignatura de campus virtual, concretamente a través de la herramienta Anuncios.

El progreso académico del alumnado es muy satisfactorio, con unas tasas de éxito muy elevadas. De hecho, la tasa media de eficiencia de los cursos para los que es posible calcularla (del 16/17 al 19/20) se sitúa en el 96.7%, tal y como puede observarse en la Tabla 4, situándose por encima de lo esperado en nuestra memoria verificada (95%).

A	B	C	D	No aplica
X				

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Tabla 2. Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios.
- Evidencia E2. Documentación o informes que recojan los mecanismos, acuerdos y conclusiones de la coordinación entre materias, asignaturas o equivalentes, tanto de los aspectos globales, teóricos y prácticos.
- Evidencia E5.2. Encuestas a alumnos, egresados y empleadores.
- Evidencia E17. Trabajos Fin de Máster.
- Evidencia E16. Exámenes, u otras pruebas de evaluación, realizados en cada una de las asignaturas (se proporcionará en la visita).
- Última versión de la memoria verificada aprobada por ANECA:  
<https://online.ucam.edu/estudios/postgrados/gestion-administrativa-a-distancia>

**6.2. Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel en el MECES.**

Si atendemos al Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Egresados, el ítem 20, "competencias alcanzadas con el desarrollo del Plan de Estudios" presenta un porcentaje de 80% de satisfacción con las competencias alcanzadas. Se observa un descenso en la satisfacción respecto a las competencias alcanzadas con el desarrollo del Plan de Estudios en el curso 19/20 con una satisfacción del 68%, que puede ser atribuida a los efectos producidos por el confinamiento y la pandemia. En cuanto al ítem 9 "Resultados académicos obtenidos" se observa una media de 86,3% de satisfacción.

También es importante la opinión de los Empleadores, en la Encuesta realizada a los mismos, la satisfacción con los alumnos egresados del máster fue del 88%.

Si atendemos a los datos contenidos en la evidencia 18 (E18) de la Encuestas de Inserción Laboral realizada por el SOIL en los últimos 3 años (cursos 17/18, 18/19, 19/20) la relación entre el perfil de egreso definido en la memoria de verificación y el perfil real del egresado es adecuada, ya que una media de 95,75% de los egresados empleados desarrollan su actividad laboral en el ámbito de la gestión administrativa (ver ítem sobre "Relación del trabajo con titulación"); y una media del 91,86% reconocen que el nivel de cualificación es propio de su titulación universitaria (ver ítem sobre "Nivel de cualificación").

La utilización de cada una de las metodologías docentes en cada materia, así como sus sistemas de evaluación, permiten alcanzar los objetivos del programa formativo, así como cada una de las competencias definidas en la memoria de verificación del título.

A	B	C	D
X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Tabla 1. Asignaturas del plan de estudios y su profesorado.
- Tabla 2. Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios.
- Evidencia E18: Documentación o informes que recojan Estudios de Inserción Laboral o datos de empleabilidad sobre los egresados del Título Ítem 9 "Resultados académicos obtenidos"; ítem 20, "competencias alcanzadas con el desarrollo del Plan de Estudios"



## **Criterio 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO**

Estándar:

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

### **VALORACIÓN DESCRIPTIVA**

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

La evolución de los principales indicadores del título muestran en general un comportamiento estable en los últimos años.

En relación a las Tasas de Graduación y de Abandono, se presentan las tasas en función del tiempo necesario para poder realizarlas en función del tiempo que deba retrocederse para la obtención de las mismas. Ambas son congruentes con la memoria de verificación. La tasa de graduación oscila entre el 83,33% y el 85,11%. Por su parte, la Tasa de Abandono oscila entre 0% y 6,1%.

Los datos de Graduación y Abandono responden de manera idónea, al igual que la tasa de Rendimiento al curso normal de un máster profesionalizante. La información completa sobre el cálculo de las tasas establecida por el Servicio Integrado de Información Universitaria (SIIU) del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, se adjunta al presente autoinforme. En el momento de la redacción de este informe de autoevaluación y de presentación de las evidencias, debido al cambio de ERP, no ha sido posible generar tasas de 18/19 y 19/20.

Respecto a la tasa de eficiencia los indicadores para los cursos 16/17, 17/18, 18/19, y 19/20 son 98,98%, 94,99%. 94,72%, 98,4% para los cursos 16/17, 17/18, 18/19 y 19/20 respectivamente.

En cuanto a las tasas de rendimiento eficiencia los indicadores para los cursos 16/17, 17/18, 18/19, y 19/20 son 91,04%, 92,93%. 86,28%, 90,46% para los cursos 16/17, 17/18, 18/19 y 19/20 respectivamente.

Para los cursos de 16/17 al 19/20 las de tasas de éxito se mantuvieron estables mostrando de forma consistente valores muy buenos, con una oscilación entre 98,02% y 99,08%.

Tomando en cuenta los datos de los últimos cursos, se observa que en general se mantiene estable la evolución de los indicadores del título, a falta de valorar los datos de las tasas de graduación y abandono de los cursos 18/19 y 19/20.

A	B	C	D	No aplica
X				

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Tabla 4. Evolución de indicadores y datos globales del Título.
- Explicación cálculo tasas SIIU.

**7.2. El perfil de egreso definido (y su despliegue en competencias y resultados de aprendizaje en el plan de estudios) mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico y profesional.**

Nuestro Máster en Gestión Administrativa es un máster profesionalizante que da acceso al ejercicio de una profesión regulada. Por ello, la realización de las prácticas tiene una especial importancia respecto al efectivo ejercicio de las competencias y resultados de aprendizaje que los alumnos antes del ejercicio de la profesión como gestor administrativo colegiado. En este sentido, respecto al desarrollo y resultado de las prácticas externas, se observa un alto grado de satisfacción tanto de los alumnos, como de alumnos egresados, con una media de 100% y de 86,33% respectivamente para los cursos 17/18, 18/19, y 19/20.

Por otro lado, muchos de nuestros alumnos son asesores, abogados o economistas que ya se encuentran en el mercado laboral, pero que necesitan obtener las competencias necesarias que les habiliten a realizar trámites que están reservados a los gestores administrativos. En este sentido, en el informe de resultados de inserción laboral de los cursos 17/18, 18/19, y 19/20 se observa los siguientes datos: sobre situación laboral, una media de 90,63% contestó que trabaja; en cuanto a la relación del trabajo con titulación, una media de 95,76% contestó que su empleo actual está relacionado con la titulación estudiada; y en cuanto al nivel cualificación, el 91,53% contestó que en su empleo actual le reconocen el nivel de cualificación propio de su titulación universitaria.

A	B	C	D	No aplica
X				

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Evidencia E5.
- Evidencia E18: Documentación o informes que recojan Estudios de Inserción Laboral o datos de empleabilidad sobre los egresados del Título

**7.3. Actuaciones y resultados relacionados con la empleabilidad e inserción laboral de los estudiantes y egresados del título.**

La Universidad Católica de Murcia dispone de un servicio destinado a la gestión de prácticas y fomento del empleo, que además integra un observatorio ocupacional: El Servicio de Orientación e Información Laboral (SOIL). Este servicio contribuye al fomento de la inserción laboral de los estudiantes, apoya el talento y la creatividad y facilita herramientas útiles para la búsqueda de empleo y promoción de intercambios y experiencias conjuntas entre la empresa, la Administración y la Universidad. Por otro lado, el SGIC cuenta con un procedimiento (PCL-09) que aborda las políticas de orientación profesional de nuestra universidad donde se establecen las pautas a seguir en la definición, publicación y actualización de los

programas de inserción laboral y las acciones de orientación profesional.

Igualmente, el SGIC del Título cuenta con el Procedimiento PCL 12 "Inserción laboral" donde se recoge el procedimiento que ha establecido la Universidad para el diseño, actualización, seguimiento y mejora de la inserción laboral de los egresados, así como la satisfacción de estos con la formación recibida, de tal modo que permita conocer el desarrollo profesional y la situación laboral de los estudiantes que han finalizado sus titulaciones a través de la percepción de sus empleadores.

En este sentido, en el informe de resultados de inserción laboral de los cursos 17/18, 18/19, y 19/20 se observa los siguientes datos: sobre situación laboral, una media de 90,63% contestó que trabaja; en cuanto a la relación del trabajo con titulación, una media de 95,76% contestó que su empleo actual está relacionado con la titulación estudiada; y en cuanto al nivel cualificación, el 91,53% contestó que en su empleo actual le reconocen el nivel de cualificación propio de su titulación universitaria.

A	B	C	D	No aplica
X				

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- E18. Documentación o informes que recojan Estudios de Inserción Laboral o datos de empleabilidad sobre los egresados del Título.
- E5.2. Encuestas de satisfacción a empleadores.