

PLANTILLA DE EVALUACIÓN – PROGRAMA ACREDITA 2ª ACREDITACIÓN

TÍTULO: MÁSTER EN DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN (A DISTANCIA)
UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MURCIA

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.**

La elaboración del informe de autoevaluación para la acreditación del título ha sido dirigida por la Coordinación del Máster y la Comisión de Calidad del mismo, recogiendo las evidencias y datos de los distintos grupos de interés implicados en el título: coordinación, alumnos, claustro de profesores, personal colaborador, egresados y empleadores.

Se ha realizado un proceso de recopilación de toda la información relacionada con el funcionamiento del máster (docencia, coordinación, evaluaciones, procesos, web, etc.), que unida con todas las evidencias elaboradas por los diferentes servicios de la Universidad, ha permitido obtener una visión global del título, de su funcionamiento, de sus fortalezas y debilidades, que quedarán reflejadas en este informe de autoevaluación.

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

Este Título de Máster recibió una renovación de la acreditación en marzo de 2015. En dicha acreditación se pudo constatar que el Máster cumple con todos 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 implados 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 poder mejorar.

- ✓ **Resumen de Cambios introducidos en el título.** En las diferentes directrices se ampliará el detalle de dichos cambios.
- Cambio de la fecha de docencia de algunos módulos, debido a cuestiones personales y profesionales de los profesores que los imparten. Todo ello sin mermar ni la consecución de las competencias ni la satisfacción de los alumnos.
- Ajuste del número de profesores a lo establecido en la Memoria de Verificación. El claustro de profesores internos se ha aumentado desde el 36% al 53% del total de docentes. No obstante, sigue sin corresponderse con lo apuntado en la memoria de verificación. Ante la dificultad de encontrar perfiles profesionales adecuados a las competencias de los módulos dentro de nuestro personal, hemos decidido solicitar una modificación en los datos del apartado 6.1. Profesorado y otros recursos humanos de la memoria verificada.
- Cambio en los órganos de gestión del Máster. El Dr. Jesús Martínez Sánchez se hizo cargo de la coordinación del máster a mediados del

curso académico 2015-2016, en sustitución del Dr. Miguel Ángel Nicolás Ojeda por causar baja entre el personal docente de la Universidad. La modificación en la coordinación supuso también algunos cambios en la composición de las comisiones de calidad y de reconocimiento, cuya estructura ha tenido también que ir adaptándose a los requerimientos internos establecidos en la Universidad, especialmente para el presente curso académico 2017-2018.

- Fomento por parte de la Titulación en la participación en el Plan de Formación del Profesorado mediante el envío de todos los anuncios pertinentes en los que se detallan los diferentes cursos de formación de carácter pedagógico y docente que tienen lugar en la Universidad, para que los profesores puedan participar en los mismos.
- Actualización de los procedimientos de Reclamaciones y Sugerencias del Título, el Procedimiento de Trabajo Fin de Máster y el Procedimiento de Practicum.

- **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.

La Dirección del Máster tiene planificada la presentación de una modificación de la Memoria del Título antes de la finalización del curso académico 2017-2018 para adaptar la distribución del profesorado Contratado Doctor y Profesor Asociado a la realidad del mismo.

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

Desde que tuvo lugar la acreditación en mayo de 2015, el título no se ha visto sometido a ningún proceso de seguimiento por parte ANECA hasta este momento, en el que el título se somete al proceso de renovación de la misma.

En cuanto a las recomendaciones realizadas a este Máster en la última acreditación, el ajuste del número de profesores a lo establecido en la Memoria de Verificación ha supuesto un esfuerzo organizativo llevado a cabo por la Dirección y los Coordinadores del Máster. La evolución de los profesores en los últimos años ha sido de 11 hasta los 15 actuales en el curso académico 2017-2018. De esta forma, hemos pasado de un 18% de profesorado Contratado doctor y Titulares a un 47%, a lo que tendríamos que añadir otro profesor más contratado en exclusiva por la Universidad y que está a punto de depositar su tesis doctoral. Todos estos cambios no han supuesto una reducción en la calidad o adecuación del profesorado a las necesidades docentes.

- ✓ (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)

El plan de mejoras llevado a cabo para atender las recomendaciones del último informe de acreditación ha sido completado con éxito. Dicho Plan de Mejora está detallado en la evidencia E0. Plan Mejoras.

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 implantación del plan de estudios y la organización del programa se corresponden con lo establecido en la memoria verificada y la calendarización de las actividades formativas (cada módulo está formado por dos materias y se corresponde con un mes y un único profesor). Esto permite que el alumno pueda adquirir de una forma apropiada y paulatina los resultados de aprendizaje y competencias previstas. Cabe destacar el reducido número de alumnos (en torno a la veintena de media), lo que permite un trabajo del profesor más cercano a la situación de cada alumno y, a su vez, a la propia interacción entre miembros del grupo, algo especialmente importante en la enseñanza a distancia. Esta percepción puede verse claramente reflejada en las valoraciones del alumnado (reflejadas en el Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Alumnos, curso 2016-2017), positivas respecto a la organización del Plan de Estudios (100%), la coordinación entre las distintas asignaturas (82%), los sistemas de evaluación empleados (100%) y el profesorado (100%), entre otros aspectos.

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".
- Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Alumnos, curso 2016-2017.
- Última versión de la memoria verificada.
- Procedimiento del SGIC: PE04 Diseño y seguimiento de la oferta formativa.

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

El Título tiene aprobada la implantación para un total de 30 plazas. El número de plazas de nuevo ingreso en el periodo considerado no ha superado este número, por lo que el número de plazas de nuevo ingreso respeta lo establecido en la

memoria verificada.

- Alumnos de nuevo ingreso en 2014-2015: 13
- Alumnos de nuevo ingreso en 2015-2016: 27
- Alumnos de nuevo ingreso en 2016-2017: 23
- Alumnos de nuevo ingreso en 2017-2018: 13

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.

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.

El título tiene una estructura sencilla basada en un único curso con diez módulos –uno por mes-, TFM y Practicum y 2 Materias por cada módulo, excepto en el TFM y Prácticum. En diferentes momentos del curso existen encuentros verticales (Director – Coordinador - Profesor) así como horizontales (entre profesores y coordinador), donde se analizan los balances de cursos anteriores y se realizan propuestas de mejora para la edición en curso o las siguientes.

Estas reuniones, además del contacto informal (e-mail) y constante entre Dirección-Coordinación y Coordinación-Profesores, reducen el riesgo de vacíos o duplicidades a lo largo del Título. El Título consta de un Director, un Coordinador Académico y un responsable de cada módulo como estructura principal. Las prácticas se coordinan entre el tutor interno y un responsable de la empresa. Las tasas de rendimiento de cada módulo (con un 67% en el valor más bajo y un 92% en los más altos) demuestran el alto grado de adquisición de competencias. La peculiaridad del curso 2016-2017 estriba en el TFM: su tasa de rendimiento estuvo en un 45%. Esto se debe a que entre el alumnado había un alto porcentaje de deportistas de élite (más del 30%) y les ha coincidido el desarrollo de este y otros módulos con competiciones nacionales e/o internacionales de su disciplina. Al aumentar su carga de entrenamientos, han tenido que reducir su dedicación al máster.

En la encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes, un 87% y un 82% de los estudiantes se muestran satisfechos con la coordinación del Máster en los cursos 2015-2016 y 2016-2017 respectivamente. Con respecto a los ítems relacionados con la coordinación docente, como son Materiales, Metodologías Docentes y Evaluación, los alumnos mostraron una satisfacción media en los dos últimos años de un 80%, 71% y 87% respectivamente.

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, asignaturas o equivalentes, tanto de los aspectos globales, teóricos y prácticos.

- Tabla 2: "Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios" (tasas de rendimiento de cada módulo).
- Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Alumnos, curso 2016-2017 y curso 2015-2016.
- Procedimiento del SGIC: PCL05 Planificación, desarrollo de las enseñanzas y extinción del Título.

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

El grupo de alumnos de nuevo ingreso no supera lo contemplado en la memoria (30), lo que garantiza las condiciones óptimas para el proceso de enseñanza-aprendizaje, especialmente en ediciones como la 17/18 con un número reducido de alumnos (13). Tanto el perfil de acceso como los requisitos aparecen publicados claramente en la web según legislación vigente. De igual modo, la información sobre el proceso de admisión aparece forma clara y coherente en la web. Sobre el perfil de ingreso, si bien existe variedad de perfiles que permiten el acceso, existe un perfil óptimo para el ingreso, también publicado en la web, con aspectos entre los que cabe destacar el interés por la comunicación interna y externa, la orientación profesional hacia la gestión de la imagen de las organizaciones o la capacidad de comunicación, entre otros.

Según los datos de satisfacción del profesorado acerca del nivel de formación del alumnado al ingreso, el 100% de los profesores están satisfechos con la formación de los alumnos que ingresan en el Máster.

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".
- E3. Criterios de admisión aplicables por el título y resultados.
- Perfil de acceso y admisión:
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia/mas-informacion/admision-y-matricula>
- Última versión de la memoria.
- Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción del Personal Docente e Investigador, curso 2017-2018.
- Procedimiento del SGIC: PCL02 Perfil de ingreso.
- PCL03 Selección y admisión de 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:
http://www.ucam.edu/sites/default/files/universidad/normativa_reconocimiento_creditos_4_2016.pdf?up1

Durante el periodo de matriculación e incluso antes de éste, el futuro alumno contacta con la coordinación académica del Máster y el coordinador del Practicum mediante encuentros informales (entrevista personal, correo electrónico, teléfono...). En estas entrevistas informales se estudia cada caso de forma preliminar para recomendar o no la solicitud de reconocimiento de créditos del Practicum por experiencia profesional. Por este motivo, como las solicitudes ya pasan un "filtro" previo, no hay apenas tasa de rechazo. Por otro lado, sólo se suelen aceptar reconocimientos por experiencia profesional acreditada dada la dificultad de reconocer otro tipo de créditos teóricos (el alumno debería presentar estudios de al menos 5 ECTS muy afines a la materia solicitada para convalidación). Al quedar por tanto restringidos los reconocimientos al ámbito del Practicum, la correspondencia entre competencias es plena y además no existe riesgo a la hora de seguir el programa formativo del resto del título. El alto índice de solicitudes se explica por el perfil de alumnado del título, donde es frecuente un profesional de trayectoria que busca el reciclaje de conocimientos y competencias.

La Comisión de Reconocimientos del Título ha aprobado un total de 10 solicitudes de reconocimiento de créditos desde el curso académico 2014-2015 hasta el 2016-2017. La comisión, tras estudiar la documentación aportada, ha resuelto dichas solicitudes, comunicando sus resoluciones en tiempo y forma.

A	B	C	D	No aplica
X				

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

- E4. Listado de estudiantes que han obtenido reconocimiento de créditos por otros títulos universitarios, experiencia laboral, títulos propios, enseñanzas superiores no universitarias.
- Última versión de la memoria verificada.
- Enlace a la normativa de Reconocimientos de Créditos:
http://www.ucam.edu/sites/default/files/universidad/normativa_reconocimiento_creditos_4_2016.pdf?up1

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: <http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia>

Toda la información relacionada con el Máster está ordenada en diferentes apartados:

- Página Principal: información básica sobre modalidad, carga docente, presentación del Director, perfil del estudiante, etc.
- Plan de Estudios: Acceso completo a todo el plan de estudios, que comprende la Guías Docentes de las materias, estructura del título, Practicum, Trabajo Fin de Máster...
- Salidas Profesionales y Perfil de Egreso
- Profesorado: Organigrama del Título y relación de profesores del Máster.
- Investigación: Acceso a la información sobre los diferentes Grupos de Investigación UCAM con una relación directa con el Máster. Acceso al Vicerrectorado de Investigación.
- Horarios y exámenes, con el calendario académico del curso.
- Más Información: enlaces con acceso a información relacionada con Admisión y Matrícula, Legislación y Normativa, Sistema de Calidad del Título, Movilidad, Documentos Oficiales, entre otros.

En el subapartado "Más Información/Documentos Oficiales" de la página web del Título se puede encontrar tanto la memoria del título verificada, como la modificación realizada, junto con los distintos informes de seguimiento, acreditación y verificación emitidos por ANECA y el Consejo de Universidades. En el subapartado "Más Información/Sistema de Calidad del Título" se publica puntualmente la información relacionada con el Sistema Interno de Garantía de Calidad, las propuestas de mejora, Tasas, Reclamaciones y Sugerencias, etc.

A	B	C	D	No aplica
X				

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

- Página web del título: <http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia>.
- Informes de seguimiento de ANECA:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia/mas-informacion/informe-de-verificacion-del-titulo>

- Encuestas de satisfacción a alumnos y egresados.

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 a toda la información relacionada con el Título, como la información referente a los meses en los que se imparten las materias y cuanta información requiera para el correcto seguimiento del plan de estudios. Toda esta información está disponible en el enlace "Plan de estudios" y en planificación del campus virtual de cada materia.

En la página web del título están publicadas las guías docentes de todas las materias del máster, las cuales están disponibles para el estudiante antes de su matriculación. 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, en las encuestas realizadas a estudiantes y egresados en los dos últimos cursos, se muestra un nivel de satisfacción con la información publicada en la web del 71,5% y del 77,5% respectivamente.

A	B	C	D	No aplica
X				

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

- Página web del título: <http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia>.
- Informes de seguimiento ANECA: <http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia/mas-informacion/informe-de-verificacion-del-titulo>
- Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Egresados, cursos 2015-2016 y 2016-2017.
- Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Alumnos, cursos 2015-2016 y 2016-2017.

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

Estándar:

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. 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.

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 estos 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 realizó 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.

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 Revisión y Mejora del SGIC se tendrán en cuenta las recomendaciones establecidas en los informes de verificación, Modificación, Seguimiento y Renovación de la 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 y Renovación de la Acreditación, explicando dichas acciones tomadas para subsanar dichas recomendaciones.

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.

2. 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 en Dirección de Comunicación?

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/u 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 seguimiento del Máster en Dirección de Comunicación, se ha realizado 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.

Único seguimiento:

El primer seguimiento se realizó en el curso 2011/2012, obteniendo el Informe de Seguimiento nº. 01 del expediente nº. 4310077 por parte de la Comisión

Evaluadora el 20 de septiembre de 2012. 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 2011/2012*. Este plan de Mejoras está publicado en la Web de la Titulación.

Una vez recibidos los diferentes informes de seguimiento, no solo del Máster en Dirección de Comunicación, 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 seguimiento.

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 Título de Master Oficial en Dirección de Comunicación.

Para ello ANECA emitió el informe provisional, Expediente nº: 4310077 Fecha: 02/12/2014, con aspectos que necesariamente debían ser modificados a fin de obtener un informe favorable. Para ello se realizó un plan de mejoras expediente nº: 4310077, fecha: 12/12/2014, el cual ha sido elaborado y ejecutado de manera satisfactoria.

Tras el envío del plan de mejoras a ANECA, el título recibió el informe final de renovación en términos favorables, Expediente Nº: 4310077 Fecha: 16/02/2015, 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?

Hay que tener en cuenta que el Máster en Dirección de Comunicación es una titulación que cuenta con más de 10 años de implantación, es por ello que, según los requerimientos de la Titulación, en base a los informes de seguimiento, resultados de encuestas de satisfacción, revisiones realizadas, etc., ha solicitado una Modificación con el fin de ir adaptando el plan de estudios lo mejor posible. Para ello y siguiendo los protocolos establecidos, el Equipo Directivo presentó a Ordenación Académica y la Dirección de Calidad, la solicitud de modificación:

- Solicitud de Modificación del Título Oficial, con fecha de 14 de noviembre de 2012

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 Ordenación Académica y la Dirección de Calidad, fueron enviadas al Ministerio para su aprobación. Todos los informes recibidos de las modificaciones están publicados en la página Web del Máster en Dirección de Comunicación. 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, prácticas 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 teniéndose 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, Criterios 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:

- Lista de comprobación del SGIC (Revisión y Mejora) del Título. Del 23 de febrero de 2018. (EVIDENCIA E05)
- Plan de Mejoras de los resultados obtenidos en la Revisión y Mejora realizada en febrero del 2018. (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.)

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia/mas-informacion/informe-de-verificacion-del-titulo>

- Proceso de Diseño y Seguimiento de la oferta Formativa (PE03)
- Informe de Seguimiento nº. 01 del expediente nº.4310077(EVIDENCIA E05)
- Plan de mejora del informe de seguimiento del curso 2011/2012 (EVIDENCIA E05)
- Solicitudes de Modificación del Título Oficial
- Informes de Modificaciones

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia/mas-informacion/informe-de-verificacion-del-titulo>

- 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.
- Enlace. Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad

<http://www.ucam.edu/servicios/calidad/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic-de-la-universidad>

- Enlace. Sistema de Garantía Interna de Calidad del Master en Dirección de Comunicación

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia/mas-informacion/sistema-de-calidad-del-titulo>

- Web, Satisfacción:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia/mas-informacion/sistema-de-calidad-del-titulo>

- Web, Resultados:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia/mas-informacion/sistema-de-calidad-del-titulo>

- Web, evaluación y mejora:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia/mas-informacion/sistema-de-calidad-del-titulo>

- Web Reclamaciones y sugerencias

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia/mas-informacion/sistema-de-calidad-del-titulo>

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 reúne la capacitación necesaria para afrontar con garantías la docencia en el Master de Dirección de Comunicación (a distancia). En el curso académico 2017-2018, el 13,3% de los profesores tienen la categoría de Titular, un 33,3% tienen la categoría de Contratado Doctor, un 6,6% tienen la categoría de Profesor Ayudante Doctor, un 6,7% tienen la categoría de Profesor Asociado y el restante 46,7% son Profesores por obra y servicios, de los cuales, el 71,5% son Doctores de reconocido prestigio, uno de ellos Catedrático.

Tanto el número como el perfil docente, combinados con la especialización de todos ellos en la materia que imparten, hacen del personal académico del máster el idóneo para su impartición.

Las encuestas de satisfacción realizadas por los estudiantes en 2015-2016 y 2016-2017 muestran un nivel de satisfacción con el profesorado del 74% y 100% respectivamente.

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 Oficial Máster Universitario en Dirección de Comunicación. Modalidad Online.
- Tabla 4. Evolución de indicadores y datos globales del título.
- Memoria del título.
- Encuestas de satisfacción a alumnos: Ítems 14 "Satisfacción global con el profesorado"

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 Dirección de Comunicación (a distancia) dispone del personal cualificado con vinculación exclusiva, y de administración y servicios, necesarios para garantizar la calidad de la docencia, de la investigación y de la formación del estudiante.

Al tratarse de un título de enseñanza a distancia, dichas prestaciones son más percibidas en aquellos servicios que pueden ejercerse igualmente de forma no presencial, como pueden ser la atención de Campus Virtual (2 personas), el Servicio de Información al Estudiante (2 personas) o el Servicio de Orientación e Información Laboral (4 personas).

El Título cuenta con una Secretaria Técnica y el personal de los distintos servicios centralizados de la UCAM, que prestan su apoyo a toda la Comunidad Universitaria.

Las encuestas de satisfacción realizadas por los estudiantes en 2015-2016 y 2016-2017 muestran un nivel de satisfacción con el personal de apoyo del 80% y del 100% respectivamente.

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.
- Procedimiento del SGIC: PE03 Política del personal de administración y servicios.
- Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Alumnos, cursos 2015-2016 y 2016-2017.
- E14. Breve descripción de los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad de los estudiantes.

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.

El título cuenta con suficientes recursos para desarrollar plenamente la enseñanza y sus actividades formativas. Dado el carácter no presencial del Máster, dichos recursos y plataformas se especifican en el siguiente apartado de este autoinforme.

A	B	C	D	No aplica

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

- E12. Breve descripción de las infraestructuras disponibles para el desarrollo de las enseñanzas del título.
- Informes de verificación y seguimiento:
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia/mas-informacion/informe-de-verificacion-del-titulo>
- Última versión memoria verificada.
- Procedimiento del SGIC: PA01 Gestión de recursos materiales.

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.

La modalidad del título es a distancia, por lo que profesor y alumno comparten el espacio virtual de la plataforma virtual e-learning propio de la universidad (Campus Virtual), desarrollado bajo SAKAI. Dicho espacio permite el desarrollo de numerosas actividades formativas, incluyendo todas aquellas contempladas en la memoria del título.

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.

El servicio de biblioteca cuenta también con un recurso desarrollado por la universidad, el buscador científico BUSCAM (www.ucam.edu/biblioteca), 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).

Las encuestas de satisfacción realizadas por los estudiantes en 2015-2016 y 2016-2017 muestran un nivel de satisfacción con el Campus Virtual 67% y del 91% respectivamente.

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- Evidencia E09 Existencia de planes de innovación y mejora docente o de formación pedagógica del profesorado, programas de movilidad para el profesorado, cursos de formación sobre plataformas informáticas, etc. y participación del profesorado en los mismos.
- Evidencia 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.
- Memoria del título.
- Enlace web a documentos oficiales:
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia/mas-informacion/informe-de-verificacion-del-titulo>
- Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Alumnos, cursos 2015-2016 y 2016-2017.

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.

Respecto al diagnóstico de problemas puntuales entre alumnado y claustro (logísticos o de cualquier otra índole), la Coordinación Académica supone un punto de apoyo constante para el alumno, donde se le atiende y asesora sobre aquellas cuestiones que pudieran ocasionar dudas o incidencias

Otros servicios de apoyo son de ámbito general a la Universidad, como la Secretaría Central, el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad, el Servicio de Información al Estudiante (SIE), el Servicio de Orientación Laboral (SOIL) y la 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:
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia/mas-informacion/movilidad>.

Además, la Universidad cuenta con un 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>).

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:
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia/mas-informacion/movilidad>
- Enlace web al Servicio de Atención a la Diversidad y Discapacidad:
<http://www.ucam.edu/servicios/seap>

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.

El título contempla 4 créditos ECTS de prácticas externas que se desarrollan durante el segundo semestre del Máster (febrero-agosto). Dichos créditos pueden ser reconocidos y convalidados por experiencia profesional previa si así lo solicita el alumno en el momento de la matriculación (con el pertinente formulario) y presentando la documentación que lo acredite.

En el caso de los alumnos que no solicitan reconocimiento por experiencia profesional, el SOIL dispone de una serie de convenios específicos con empresas e instituciones para Ciencias de la Comunicación. A finales del primer semestre, se inicia un proceso donde la Coordinación Académica y el coordinador del módulo recopila la disponibilidad y preferencia de cada alumno, y con dicha información SOIL y la coordinación del título y del módulo buscan y asignan las empresas e instituciones más apropiadas a cada perfil.

El mencionado proceso asegura la adquisición de las competencias buscadas con el Practicum del Máster. La evaluación se realiza mediante la ponderación de la memoria de prácticas del alumno y el informe del tutor, tal y como figura en la memoria del título.

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 78% y del 100% en los dos últimos cursos académicos.

A	B	C	D	No aplica
X				

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

- Evidencia E15. Listado de las memorias finales de prácticas realizadas por los estudiantes.
- Enlace web a la Guía Docente de la Materia Practicum:
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia/plan-de-estudios>
- Memoria del título.
- Enlace web a documentos oficiales:
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia/mas-informacion/informe-de-verificacion-del-titulo>
- Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Alumnos, cursos 2015-2016 y 2016-2017.

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 realizadas en cada uno de los módulos del Máster de Dirección de Comunicación (a distancia) son las adecuadas para adquirir las competencias de cada uno de ellos.

Las actividades formativas de cada uno de los módulos se desarrollan a través del espacio de Campus Virtual mediante la entrega de diversos materiales didácticos, tanto teóricos como prácticos, así como a través de tutorías y espacios de participación cuyas fechas se comunican con la debida antelación. Otro punto clave que favorece el seguimiento del título por parte del alumno es el hecho de que todos los módulos (a excepción del Practicum y el TFM) comparten los mismos bloques de evaluación tal y como recoge la memoria: 40% la parte teórica; 40% la parte práctica y 20% la participación. Este método permite ajustarse a la esencia de la evaluación continua y valorar el trabajo del alumno en diferentes dimensiones. La evaluación pondera la resolución de casos prácticos, la respuesta a cuestiones teóricas y la calidad de la participación mediante dinámicas como foro, chat o videoconferencia.

Durante los últimos años, se ha procedido a una mejora paulatina del proceso de realización del TFM, con el fin de que no sólo cumpliera los mínimos recogidos en la memoria sino también la normativa general propia de TFM de la UCAM, asegurando siempre la adquisición de las competencias. Así, el primer paso fue implantar un calendario (público en la web desde la Guía del TFM) donde el alumno conoce varias modalidades de TFM, selecciona una de ellas y se le asigna un tutor afín al tipo de trabajo definido. Este proceso garantiza la calidad del TFM, su correspondencia con la carga crediticia asignada y la adquisición de las competencias del módulo. Gracias a una de las últimas modificaciones del título aprobadas por ANECA, la defensa del TFM ante un tribunal está incluida como una actividad formativa más y ésta forma parte de la evaluación del trabajo. Antes del módulo dedicado en exclusiva a la realización del TFM, existe un módulo teórico de preparación con las bases conceptuales y procedimentales para la realización del TFM propio del Máster.

Adicionalmente, el máster cuenta con las actividades formativas propias de la materia Practicum. Por último, dentro del programa formativo, los alumnos han de realizar un Trabajo Fin de Máster, que les permite adquirir una formación más amplia en el desarrollo de la función investigadora: planteamiento de objetivos, búsqueda bibliográfica, escritura científica, trabajo de campo, etc.

La evaluación de los conocimientos se adapta a la metodología recogida en el plan de formación, existiendo dos convocatorias: ordinaria y de recuperación. Los principales métodos de evaluación utilizados en las materias obligatorias son la realización de exámenes sobre el contenido impartido y la realización de tareas

prácticas como son trabajos, además de la participación en los mecanismos de interacción virtual del campus como los foros de discusión o videoconferencias. Por otro lado, la evaluación del Trabajo Fin de Máster se realiza mediante la evaluación de la memoria escrita y la defensa del mismo ante un tribunal. Es importante señalar que todos estos criterios de evaluación están indicados en las guías docentes de las materias. Adicionalmente, al inicio de cada materia se detallan los criterios de evaluación especificando las fechas de exámenes, entrega de trabajos, etc. El acceso de los alumnos a los resultados de evaluación se lleva a cabo mediante la publicación en el tablón de anuncios del campus virtual. El nivel de satisfacción que han mostrado los alumnos y egresados en el último año con respecto a las metodologías docentes y el sistema de evaluación ha sido del 71% y del 86,5% respectivamente.

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.
- Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Alumnos, cursos 2015-2016 y 2016-2017.

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

Según los datos extraídos de las encuestas realizadas por los egresados, el nivel de satisfacción con los resultados académicos es del 100% y del 83% en los dos últimos cursos académico consultados, adecuándose a sus niveles del MECES. Si atendemos a los datos de la Encuesta de Inserción Laboral realizada por el SOIL, la relación entre el perfil de egreso definido en la memoria de verificación y el perfil real del egresado es adecuada, ya que casi el 60% de los egresados empleados desarrollan su actividad laboral en empresas relacionadas con los estudios cursados. 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. Respecto a los principales indicadores del título, la tasa de rendimiento global ha tenido los últimos cuatro años una media del 85%; mientras que la tasa de abandono ha oscilado entre el 0% y el 6,67%, aún bastante por debajo de la previsión de la memoria (20%). La tasa de graduación tiene una media del 82,8% en los últimos tres años (los datos del curso 2016-2017 no están disponibles al momento de rellenar este informe), estando cercana al 90% previsto en la memoria del título. En el mismo periodo, la tasa de eficiencia se ha mantenido en unos niveles cercanos al 100% (98,47%). Con estos datos se considera en términos generales que la evolución del título es coherente y positiva respecto a las previsiones estimadas en la memoria de verificación.

A	B	C	D
	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
- Tabla 4. Evolución de indicadores y datos globales del título
- Memoria del título.
- Enlace web a documentos oficiales:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/dircom-a-distancia/mas-informacion/informe-de-verificacion-del-titulo>

- Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de Egresados, cursos 2015-2016 y 2016-2017.

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 un comportamiento estable en los últimos años.

- Tasa de Graduación: La tasa de graduación se mantiene con valores que, dependiendo del curso académico, están por encima (curso 2014-2015, 100%) o muy cercanos (curso 2013-2014, 86,67%) a las estimaciones iniciales realizadas en la memoria de verificación, que es del 90%. En el curso 2015-2016 se produjo una disminución considerable, llegando solo al 61,54%. Esta disminución puede parecer elevada, pero no lo es si atendemos al número de estudiantes matriculados considerados deportistas de élite, que en este curso llegaron al 30% de los matriculados. La coincidencia de este número elevado de deportistas junto a la confluencia de pruebas deportivas nacionales y/o internacionales durante el desarrollo del máster, afectó de forma negativa a esta métrica.
- Tasa de Abandono. Esta tasa muestra un abandono casi inexistente en el Título, muy por debajo de la Tasa de Abandono reflejada como adecuada en la memoria de verificación (20%).
- Tasa de Eficiencia. Esta tasa ha mostrado un comportamiento bastante estable durante los últimos años, con valores que oscilan entre el 95,41% y el 100%. Estos valores, aunque ligeramente inferiores al 100% establecido en la memoria de verificación están muy próximos y se consideran adecuados y no desviados de lo que es una situación normal en el título.
- Tasa de Rendimiento. Al igual que ocurre con la Tasa de Graduación, la Tasa de Rendimiento también ha mostrado valores muy adecuados que demuestran un correcto funcionamiento en el Título. En los últimos años, los valores de la Tasa de Rendimiento han oscilado entre 89,93,8% en 2013-2014 y 87,84% en 2015-2016. En el 2016-2017 se produce de nuevo una disminución del porcentaje, debido a los factores que hemos indicado en la Tasa de Graduación.

La visión global de estos indicadores demuestra que los resultados obtenidos por los estudiantes son correctos y muestran un adecuado funcionamiento del título, en el que los alumnos acceden con un nivel y formación previo adecuado que les permite alcanzar de manera correcta las competencias, con la consiguiente consecución del título de manera exitosa.

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.
- Memoria del título.
- 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.

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.

Este Máster pretende proporcionar una formación científica avanzada y multidisciplinar en el campo de la gestión de la comunicación en las organizaciones, con el fin de formar profesionales que puedan realizar actuaciones para mejorar la comunicación, y la imagen de todo tipo de organizaciones, buscando siempre el desarrollo de un sistema relacional y perceptivo de las marcas de estas instituciones que sea atractivo para el consumidor.

El perfil del egresado se adecúa a las necesidades del mercado laboral ofreciendo un considerable número de salidas profesionales, sobre todo en lo referente a la asesoría de todo tipo de organizaciones en los que respecta a cuestiones de comunicación.

Por lo que se refiere a nivel de satisfacción de los egresados, podemos aportar que datos el número de alumnos que, tras finalizar el máster está trabajando es elevado (88,89%) y que su estabilidad laboral es significativa (un 66,67% lleva trabajando más de 2 años en su empleo actual y el 74,07% sigue trabajando en la misma organización desde que terminó sus estudios).

En lo tocante a la satisfacción de los empleadores con los estudiantes, destacamos que el desempeño profesional de nuestros titulados es totalmente satisfactorio y que demuestran altas capacidades tanto para desarrollar trabajos en equipo y como para adaptarse al cambio.

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- Evidencia E01. Informes o documentos que recojan las conclusiones de los procedimientos de consulta internos y externos para valorar la relevancia y actualización del perfil de egreso real de los estudiantes del título
- Informe de Resultados encuesta de Inserción Laboral, curso 2017-2018.
- Informe de Resultados encuesta de Satisfacción de Empleadores, curso 2017-2018.

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.

Según el análisis de la última encuesta de inserción laboral, 92,6% de los egresados se encuentra en situación de "empleado", con un 75% de empleados con contrato indefinido. Además, el 92,5% de los encuestados ha trabajado en empresas relacionadas con su titulación desde que terminó sus estudios. Sin embargo, hay que tener en cuenta que al 33,33% de los empleados no se les reconoce su nivel de estudios a la hora de acceder al mercado laboral

A	B	C	D	No aplica
X				

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

- Evidencia E18. Documentación o informes que recojan Estudios de Inserción Laboral o datos de empleabilidad sobre los egresados del Título.
- Informe de Resultados encuesta de Inserción Laboral, curso 2017-2018.