



## INFORME DE CERTIFICACIÓN DEFINITIVO

### MBA Supply Chain Management & Logistics

Resolución:	<b>FAVORABLE</b>
Puntuación obtenida:	<b>80.41</b>
Fecha del informe:	<b>05/12/2022</b>

Una vez finalizado y superado con éxito el proceso de evaluación, la Comisión de Certificación ha decidido otorgar al Programa de Máster Profesional el Certificado de Calidad CUALIFICAM Madrimasd.

La validez del Certificado es de seis años desde la fecha de emisión.

A los tres años el Programa se someterá al Procedimiento de Seguimiento y, tras superarlo, tres años después puede proceder a la Renovación de la Certificación.

La Fundación para el Conocimiento Madrimasd indicará al Programa las gestiones necesarias en cada caso.



## Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora:

### FORTALEZAS

Por un lado, se reconoce que el campus virtual está plenamente desarrollado, es funcional y de alta disponibilidad. Cumple la normativa y está gestionado de manera profesional. Por otro lado, el sistema de administración del centro dispone de un amplio equipo al servicio del alumnado. Finalmente, consideramos que otra de las fortalezas es la formación y cualificación del profesorado.

### DEBILIDADES

En muchos casos, el reporte de la información no es el requerido por CUALIFICAM. Por ejemplo, las actas aportadas no especifican los roles y responsabilidades de los participantes, ni los datos sobre los cuales se tomó la decisión. Además, la información aportada es, en muchas ocasiones genérica, pero no a nivel programa.

Teniendo en cuenta que la guía CUALIFICAM contempla el perfil junior, que tiene asociadas prácticas obligatorias, no se han encontrado evidencias de la planificación e implantación de este perfil a corto o medio plazo (e.g. no hay modelo de convenio de prácticas). Tampoco existen programas definidos y sistemáticos de orientación laboral, ni bolsa de empleo ni red profesional por programa. Por otro lado, la información reflejada en CUALIFICAM no siempre coincide con la página web, siendo este un requisito para obtener una valoración positiva en algunos ítems de evaluación.

### PROPUESTAS DE MEJORA.

Consideramos que muchas de las debilidades detectadas son producto de una falta de aportación de evidencias dentro de la plataforma y de una no adecuada interpretación de los requerimientos expuestos en la guía CUALIFICAM (incluso si en algunos casos parecen disponer de ellos). Por lo tanto, consideramos recomendable mejorar la recopilación de los datos y procedimientos internos para que se puedan evidenciar en futuros procesos de verificación. Entre ellas, se encuentra la captura y análisis de datos de todos los implicados (e.g. encuestas) o la información por programa. También se recomienda ofrecer una versión simplificada y comprensible para los profesores de las analíticas obtenidas sobre el uso del campus virtual por parte de los alumnos para que entiendan mejor la dinámica de su clase y puedan mejorar su práctica docente. Finalmente, consideramos recomendable iniciar cuanto antes el diseño del programa de prácticas y el contacto y cierre de convenios con empresas.



## Dimensión 1: Diseño del Programa

### Subdimensión 1.1: Perfil de ingreso y de egreso

Puntuación: 8.000

La información relativa al perfil de ingreso al programa está publicada y el acceso a la titulación está condicionada a que los estudiantes estén en posesión del título de Grado o equivalente y a acreditar una experiencia profesional mínima de 3 años en el sector. Sin embargo, la información publicada en la web no coincide con la de CUALIFICAM, dado que en la primera sólo contempla un perfil senior y la segunda senior y junior. Se debe revisar este aspecto para evitar información contradictoria. Durante la visita, los responsables del programa reconocieron esta discrepancia. Se considera recomendable adecuar la información pública a los requerimientos de la guía CUALIFICAM, lo que será objeto de revisión en el futuro.

Los perfiles de ingreso requeridos por el Programa son coherentes con los resultados derivados del aprendizaje (competencias, conocimientos y destrezas) y el perfil de egreso (en cuanto a denominación, funciones principales que desempeñará el titulado y salidas profesionales a las que puede optar).

La información sobre el perfil profesional o de egreso está publicada en la web del título y se divide en: denominación (nombre del titulado), función principal (tareas que puede desempeñar) y salida profesional (puestos a los que puede acceder). No obstante, esta información no coincide con la aportada en la plataforma CUALIFICAM. Se considera recomendable revisar este aspecto para evitar información contradictoria, lo que será objeto de revisión en el futuro.

El perfil del titulado es coherente con los resultados de aprendizaje. Los egresados durante la visita manifestaron estar satisfechos con los resultados del aprendizaje y que éstos eran coherente con sus perfiles.

### Subdimensión 1.2: Coherencia de diseño del Programa

Puntuación: 2.640

La descripción del programa encontrada en la plataforma CUALIFICAM indica que éste tiene 90 créditos lectivos, 8 de trabajo fin de máster y 12 prácticas para el perfil del alumnado junior, todo en un plazo de 14 meses, sumando un total de 98 créditos, al que hay que sumarle los 12 que aportan las prácticas obligatorias, asignatura que aún no se ha diseñado. Son en total 110 créditos a realizar en 14 meses. Sin embargo, el título venía ofertando un programa de 60 ECTS (sin prácticas) con asignaturas con una carga de 4 créditos, que ahora pasan a ser 6 créditos, observándose por tanto discrepancia. Preguntado en visita el equipo directivo del centro por el motivo del cambio del diseño de programa de 4 ECTS por asignatura a 6 ECTS y de la reconsideración de tiempos y actividades formativas, que conlleva, se justifica en el avance en la titulación y el cambio en actividades. Concretamente en 2 actividades. Preguntados los alumnos sobre el tiempo de dedicación a cada asignatura, establecen entre 40 y 70 horas de trabajo por asignatura (considerando 2 meses de duración de cada asignatura). Preguntado el profesorado, estiman unas 50 horas de trabajo del estudiante. Esto indica un desajuste entre el cómputo del Marco Europeo (60 ECTS, 1500 h) y la carga real percibida tanto por profesorado como alumnado. Analizando el cómputo total ECTS/horas, la Dirección establece (tanto en visita como en la propia web) 14 meses (1500 horas) y un programa de 60 ECTS (8 de TFM, sin incluir prácticas). En Cualificam se indica 98 ECTS (sin incluir prácticas). Los estudiantes en visita indicaron 13 asignaturas, 40-70 horas por asignatura, equivale a 520-910 horas (+ 8 TFM, no hay prácticas). El profesorado en visita indicó 50 horas por asignatura, sumando 650 horas (+8 TFM). El desarrollo de todas las actividades formativas y de evaluación, así como del resto del programa, se realiza de forma virtual y asíncrona, a excepción del seguimiento telefónico realizado por los "mentores".

### Subdimensión 1.3: Alianzas y cooperación

Puntuación: 1.650

El Programa no dispone en la actualidad de convenios marco que garanticen la realización de prácticas profesionales obligatorias. No obstante, al ser hasta el momento un programa dirigido a un perfil senior, en activo, no ha sido necesario llevarlos a cabo hasta la fecha. La dirección del Programa manifiesta en las evidencias la intención de incorporar a la titulación un perfil junior, por lo que se compromete a gestionar los

correspondientes procedimientos para que este tipo de estudiantes puedan realizar las prácticas profesionales en próximas convocatorias. Durante la visita, los responsables del programa declararon que, si bien han iniciado algún contacto con empresas, no se habían planteado iniciar en el corto plazo el desarrollo de los convenios de prácticas, así como la puesta en marcha de las mismas. Se considera recomendable iniciar la firma de convenios marco lo antes posible para poder admitir a alumnado junior en próximas convocatorias. Se recomienda revisar este aspecto, que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

El centro coopera con otras escuelas y centros, tales como el SUMMA UNIVERSITY, el Instituto Universitario Escuela Argentina de Negocios, la Corporación Universitaria de Asturias y la Universidad Europea de Monterrey. Los acuerdos son genéricos del IEP, sin distinción por programas. Esto dificulta la valoración sobre si dichos acuerdos son suficientes o adecuados para cada programa. Se considera interesante seguir ampliando las alianzas realizando acuerdos con centros que sean específicos para el programa. Se recomienda revisar este aspecto, que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

El Programa manifiesta que mantiene relaciones de cooperación con empresas e instituciones, tales como TURNITIN, SGS TECNOS S.A., BUREAU VERITAS FORMACIÓN, SAS INSTITUTE S.A.U., DIGITALIA PUBLISHING, etc. Sin embargo, muchas de ellas no son relaciones bilaterales como tal, sino acuerdos de adquisición y uso de licencias, que si bien, proveen al alumnado de servicios interesantes, no generan valor añadido. Se considera interesante seguir ampliando las alianzas con empresas realizando acuerdos con centros que sean específicos para el programa. Se recomienda revisar este aspecto, que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

No se ha definido para el programa alianzas o convenios con ONGs e instituciones sociales. si bien en el apartado de Comentarios de la Autoevaluación se indica que se está valorando la posibilidad de firmar acuerdos interinstitucionales con ONGs e instituciones sociales no se han encontrado evidencias que lo acrediten.

## Subdimensión 1.4: Ética, Responsabilidad Social y Sostenibilidad

### Puntuación: 3.500

El programa manifiesta que cuenta con un procedimiento de atención a las sugerencias, quejas y reclamaciones para que los estudiantes se comuniquen con los organismos que componen el IEP mediante cuatro vías: plataforma académica, correo electrónico, teléfono y canal de servicio al estudiante-mentor. No obstante, el portal no está accesible en la página web, ya que, al clicar en el enlace, te redirigen a la misma página web del máster y no a cualquiera de los canales anteriormente mencionados. Durante la visita se comprobó que las quejas son recibidas o bien desde el foro de dudas de cada asignatura o por correo electrónico a tutores o al propio servicio académico, pero no existe un portal accesible en la página web. Se recomienda revisar este aspecto, que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

Respecto a la evaluación del seguimiento de las quejas y sugerencias, en el procedimiento se explica el proceso de recepción y tramitación, pero no se habla de tiempos de respuesta concretos ("en el menor tiempo posible") ni se contempla la posibilidad de alegaciones por parte del alumnado si no quedara satisfecho con la respuesta recibida. Durante la visita, los responsables del título manifestaron que el seguimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones era analizado por un departamento de Business Intelligence instalado en Colombia. Como parte de las evidencias durante la visita, se tuvo acceso a algunas quejas recibidas pero durante la visita no se pudo verificar o clarificar que las quejas y sugerencias se estén tramitando a través de un mecanismo independiente, es decir, que durante el proceso no participe ningún responsable del programa. Se recomienda revisar este aspecto, que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

Respecto a la respuesta a los logros y resultados ante los grupos de interés, el programa, mediante la página web, dispone de un portal de transparencia donde se publican documentos de interés (tales como políticas de calidad, responsabilidad social y normas institucionales), compromisos EEEES y ODS y procedimientos (de admisión, matriculación, reconocimiento de créditos, expedición de títulos, etc.). No obstante, se recomienda seguir trabajando en este sentido, publicando, por ejemplo, los resultados del título (encuestas de satisfacción, tasas de matriculación, abandono, etc) para que puedan ser consultados por los distintos grupos de interés. Se recomienda revisar este aspecto, que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

La Dirección del Programa identifica y analiza las oportunidades y amenazas derivadas de los cambios en el EEEES y publica dicha información en el portal de transparencia.



El Programa establece acciones de compromiso con los ODS y publica dicha información en el portal de transparencia.

## Dimensión 2: Recursos y Procesos Académicos y Administrativos

### Subdimensión 2.1: Página web y Campus Virtual

Puntuación: 7.650

La página web propia del Programa de Máster Profesional no da acceso (o no es fácilmente accesible) a la web oficial del procedimiento de certificación CUALIFICAM. Preguntados en visita, la dirección del centro confirmó que no existía tal acceso. La web debe indicar claramente la modalidad del master (presencial, online o híbrido), el nº de convocatorias y el nº de plazas en cada convocatoria. Se debe incluir en la web y se revisará en la próxima convocatoria de certificación.

Respecto a la fiabilidad, seguridad y disponibilidad del campus virtual, este garantiza el acceso del alumnado a los recursos de aprendizaje y permite el contacto con el canal de servicio al estudiante para reportar cualquier incidencia. Durante la visita se pudo verificar que el centro aporta certificados de disponibilidad, seguridad de datos y cumplimiento de la normativa europea de privacidad. El mecanismo de garantía de la identidad del usuario es basado en usuario y contraseña debido a que la interacción es asíncrona aunque cuentan con un sistema de contacto y seguimiento personalizado telefónico.

### Subdimensión 2.2: Procesos académicos y administrativos

Puntuación: 13.773

El procedimiento gestión de la solicitud de admisión del alumnado está definido, pero la información publicada en el portal de transparencia y en la web difieren. Sin embargo, existe un reglamento estudiantil publicado en la página web que, aunque no es fácilmente accesible, sí contiene toda la información, que coincide con la aportada por el centro. Consultados los estudiantes y egresados, manifestaron que su experiencia con el proceso de admisión fue satisfactoria. Se recomienda revisar este aspecto, que será comprobado en futuras evaluaciones.

Los indicadores de excelencia establecidos por el programa para el proceso de admisión son: el tiempo máximo y medio desde que el alumno inicia su proceso de admisión hasta que se le comunica la admisión el en programa, el nº de reclamaciones formuladas y resueltas en relación con el proceso de admisión y el tiempo medio para la resolución de reclamaciones. Se verifica que los indicadores definidos corresponden con los incluidos en la guía CUALIFICAM junto al compromiso de implantarlos. No existen datos del último curso para confirmar el seguimiento. Durante la visita, los responsables del centro manifestaron el compromiso de implantar estos indicadores una vez se les sea concedida la certificación. La implantación del cuadro de mando de indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

El programa tiene definido e implantado un proceso completo de gestión de la matriculación del alumnado. Preguntados en visita, el alumnado manifiesta satisfacción con el proceso.

Los indicadores de excelencia establecidos por el programa para el proceso de matriculación son: el tiempo máximo desde que el alumno completa la matrícula y se le activa el acceso al campus virtual, el nº de reclamaciones formuladas en relación con el proceso de matriculación, el nº de reclamaciones resueltas y el tiempo medio para la resolución. Se verifica que los indicadores definidos corresponden con los incluidos en la guía CUALIFICAM junto al compromiso de implantarlos. No existen datos del último curso para confirmar el seguimiento. Durante la visita, los responsables del centro manifestaron su compromiso de implantar este indicador una vez les sea concedida la certificación. La implantación del cuadro de mando de indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

El programa tiene definido e implantado un proceso de gestión del reconocimiento de créditos, el cual consiste en analizar la viabilidad de la homologación, tramitarla y concederla en el caso de que se cumplan los requisitos obligatorios y elaborar un calendario especial que se proporcionará al estudiante durante el proceso de bienvenida. El reglamento está publicado en el artículo 13 del reglamento del estudiante, publicado en su página web ([https://www.iep.edu.es/portal/descargas/Reglamento\\_estudiantil\\_IEP\\_2020.pdf](https://www.iep.edu.es/portal/descargas/Reglamento_estudiantil_IEP_2020.pdf)).

Existe un procedimiento publicado de reconocimiento de créditos en el que se indica que se puede reconocer más del 50% de un programa académico, tanto interno como externo, bajo aprobación del consejo académico del IEP (Artículo 13 del Reglamento Estudiantil IE 2022; [https://www.iep.edu.es/portal/descargas/Reglamento\\_estudiantil\\_IEP\\_2020.pdf](https://www.iep.edu.es/portal/descargas/Reglamento_estudiantil_IEP_2020.pdf)). El equipo directivo, preguntado en visita, manifestó que en la actualidad se reconoce hasta un 50% de los programas internos, criterio distinto al del citado reglamento, y ambos criterios en clara discrepancia con los establecidos por CUALIFICAM. El equipo directivo manifestó también su compromiso de mantener y no cambiar los criterios utilizados hasta el momento durante el presente y próximos cursos. Al ser advertidos de que tales criterios no están alineados con los exigidos por CUALIFICAM, manifestaron que no los conocían hasta ese mismo momento, así como que, "de ser esos los requisitos" los incorporarán en próximos años. Se recomienda adecuar los supuestos de reconocimiento de créditos a los indicados en la guía CUALIFICAM a corto plazo, aspecto que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

Respecto al indicador de excelencia del proceso de reconocimiento de créditos, algunos ítems están definidos, pero en las evidencias aportadas se encontró una declaración de plazos, pero no un registro en el que figuren las evidencias del seguimiento de parámetros como el número de alumnos que solicitan y recibe reconocimiento de créditos detallados por tipología, el tiempo máximo entre la solicitud y la notificación, el tiempo máximo entre la solicitud y la notificación del reconocimiento de créditos, junto al estándar del indicador o el tiempo medio de resoluciones de reclamaciones formuladas en relación al proceso de reconocimiento de créditos (junto al estándar del indicador). Se recomienda revisar este aspecto, que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

Respecto a la gestión expedientes, el programa tiene definido e implantado un proceso de gestión en el que "el expediente se cierra cuando el alumno llega a los estados de egresado, baja o abandono." Por su parte, se especifica también que: "los expedientes podrán reabrirse si el programa sigue vigente cuando el alumno decide continuar con sus estudios para obtener la titulación.", pero no se menciona de forma concreta las posibilidades de cambio de convocatoria o suspensión temporal de los estudios. No obstante, esta información se encuentra en el reglamento del estudiante de la IEP. Se recomienda revisar este aspecto, que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones. Tras revisión de alegaciones se acepta.

Respecto al indicador de excelencia del proceso de gestión del expediente, aparecen algunos de los ítems requeridos, pero no se encuentran otros como el porcentaje de bajas definitivas respecto a matrículas, el número de reclamaciones resueltas en relación al proceso de gestión del expediente o el tiempo medio para la resolución de las reclamaciones formuladas en relación al proceso de gestión del expediente, junto a los estándares correspondientes a cada indicador. Además, los resultados aportados son genéricos para todo el centro, no específicos del programa. Al respecto, los responsables del programa, durante la visita, se comprometieron a desarrollar e implantar tanto este como el resto de requisitos e indicadores, una vez que se les concediera la certificación. Se considera recomendable incorporar a corto plazo los indicadores de excelencia indicados en la guía CUALIFICAM. Por otro lado, la implantación del Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

Respecto al proceso de gestión de actas académicas, estas no existen en sentido estricto como un documento que refleja las calificaciones de un alumno y que esté firmado, con excepción del TFM. Es el CRM el que permite extraer las notas por asignatura y alumno. Esto se comprobó mediante evidencia y durante la entrevista con la directora académica y la dirección del IEP. Se recomienda revisar este aspecto, que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

El diseño del proceso de gestión contempla los indicadores de excelencia solicitados por CUALIFICAM. Hasta el momento, el centro incorpora la nota de manera automática en el expediente de cada estudiante al finalizar la materia correspondiente, de manera que las actas académicas se establecen por programa tras la finalización de la convocatoria. Se considera recomendable incorporar en el futuro actas firmadas por asignatura al final de cada convocatoria. La implantación del Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

El programa tiene definido e implantado un proceso de gestión de los certificados académicos basado en la recepción de la solicitud por parte del servicio al estudiante y del servicio de títulos y la generación del certificado (firmado) tras el análisis y aprobación de la dirección académica.

Los indicadores de excelencia establecidos por CUALIFICAM para el proceso de gestión de certificados académicos están indicados, sin embargo uno de los indicadores, "tiempo máximo para la emisión y firma de certificados académicos" aparece dos veces, mientras que "tiempo medio para la emisión y firma de certificados académicos".

no aparece. No se aportan datos del último curso académico. Los responsables del programa, durante la visita, se comprometieron a desarrollar e implantar los indicadores de excelencia una vez que se les concediera la certificación. La implantación del Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

El programa tiene definido un procedimiento para trasladar en tiempo y forma el listado de títulos a emitir para tramitar su expedición. Dicho procedimiento consiste en la recepción de solicitudes de inscripción al TFM, la notificación al área académica, la finalización del trabajo fin de máster, la finalización del máster y la notificación final.

Los indicadores de excelencia establecidos por el programa para el proceso de gestión de la expedición y firma de títulos académicos son: el tiempo máximo y medio para la comunicación del listado de títulos a expedir y firmar y el tiempo máximo y medio para la expedición y firma de títulos académicos. Se verifica que los indicadores definidos corresponden con los incluidos en la guía CUALIFICAM junto al compromiso de implantarlos. Los datos presentados son a nivel centro, no a nivel programa. Los responsables del programa, durante la visita, se comprometieron a implantarlos una vez que se les concediera la certificación. La implantación del Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

El programa cuenta con un procedimiento para la expedición del suplemento al título pero este no se corresponde con lo indicado en la guía CUALIFICAM. Se considera recomendable enfocarlo y ampliarlo a los lineamientos establecidos en la guía para realizar actividades de registro de suplemento al título y formación continua. La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

Respecto a los indicadores de excelencia del proceso de gestión de la expedición y firma del suplemento al título académico, se contemplan todos los establecidos en la guía CUALIFICAM. Los datos presentados son a nivel centro, no a nivel programa. El centro manifiesta su compromiso de implantarlos en la próxima convocatoria. Los responsables del programa, durante la visita, se comprometieron a implantar los indicadores de excelencia una vez que se les concediera la certificación. La implantación del Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

El proceso de revisión anual del sistema está definido y es completo y detallado. Sin embargo, no se ha podido comprobar que su desarrollo sea efectivo. Por un lado, no aparecen detalladas las acciones de mejora, lo que hace que no sea constatable la eficiencia del procedimiento. Por otro, las conclusiones no son detalladas ni los acuerdos a los que se llegan son específicos. Por lo tanto, las actas ofrecen una información escasa que no permite comprobar que se ha realizado el seguimiento de algunas acciones de mejora indicadas, las cuales se encuentran esbozadas pero no detalladas. Se considera recomendable que en próximas revisiones, las actividades de análisis, conclusiones y acuerdos sean más extensas y detalladas. Asimismo, se considera recomendable incluir como Anexo otras actas (por ejemplo, los resultados académicos, quejas y sugerencias, indicadores administrativos...), que completarían la información solicitada y permitirían evidenciar que la toma de dichos acuerdos se lleva a cabo tras la revisión y evaluación de los indicadores requeridos por la guía CUALIFICAM. Este aspecto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

## Dimensión 3: Profesorado y Programa de Formación

### Subdimensión 3.1: Profesorado

#### Puntuación: 8.300

El profesorado tiene el perfil y la experiencia profesional adecuados a las materias que imparte según los criterios definidos por la guía CUALIFICAM.

El perfil docente del director es adecuado y su trayectoria profesional solvente, ya que cuenta con dos décadas de experiencia en el ámbito de cadena de suministros y operaciones logísticas.

Respecto a la experiencia docente acreditable del profesorado, tras consultar los CVs aportados como evidencia, se considera adecuada para la mayoría del profesorado, salvo la de cuatro de ellos, que no han podido acreditarla bajo los criterios de la guía CUALIFICAM.

Respecto a las evaluaciones docentes, en las evidencias revisadas, entre los años 2017 y 2022, el profesorado siempre ha obtenido una calificación superior a 7, sin embargo, no se puede valorar la docencia ejercida



específicamente en este programa porque se evalúa al profesor, pero no se especifica sobre qué programa o asignatura está siendo evaluado. Se considera recomendable que en el futuro las evaluaciones docentes distingan entre titulaciones para una mejor interpretación de los resultados. Este punto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

### **Subdimensión 3.2: Tutores académicos, coaches, orientadores y otro personal de apoyo**

**Puntuación: 0.000**

Respecto a los tutores académicos, en el centro, los tutores académicos y coach son denominados "mentores", realizan una labor de contacto permanente con el estudiante para que no abandone los estudios. Estos no cuentan con formación específica ni en la rama del conocimiento del título ni en educación o pedagogía. El centro cuenta con un total de 3 "mentores" (más un coordinador), comunes para esta tarea con las otras tres titulaciones objeto de esta evaluación para la certificación. Se considera recomendable contar con tutores que realicen una tutoría académica específica y que su formación esté relacionada con la titulación.

Respecto a los coaches, en las evidencias existe figura de coach, el cual participó en las entrevistas y que no se relaciona con el alumnado sino que realiza tareas de asesoramiento a IEP en el diseño de programas, o "malla académica". Tanto en el caso de los tutores, como en el de los coaches y orientadores se considera recomendable que se adecúe la nomenclatura utilizada por el centro a la indicada en la guía CUALIFICAM (por ejemplo, llamando a los "mentores" que actúan de tutores mentores-tutores y a aquellos que actúan de orientadores, mentores-orientadores) para evitar confusión. Se considera recomendable aumentar el personal de apoyo en el centro que, en la actualidad, según lo referido en la visita, es de 4 personas.

### **Subdimensión 3.3: Encargo académico**

**Puntuación: 1.980**

Las asignaciones del profesorado son adecuadas para cubrir las necesidades del plan de formación y del alumnado. Por otro lado, según se manifestó en la visita, el personal de apoyo ("mentores") disponible para todos los programas del centro está compuesto por 4 personas.

### **Subdimensión 3.4: Plan de formación**

**Puntuación: 5.167**

Respecto a la adecuación del plan de formación al marco EQF, tanto el programa como las asignaturas detallan conocimientos, destrezas y competencias generales a alcanzar. El programa constaba de 92 ECTS, impartidos en 14 meses, en español, en modalidad virtual. El Programa certificado incorporará las Prácticas Profesionales obligatorias, 12 ECTS para totalizar 104 ECTS. Se ofertan 80 plazas por convocatoria.

Las guías docentes no existen como un documento que incluya resultados de aprendizaje, actividades formativas y de evaluación, temario y perfil del profesorado. La dirección y la responsable académica manifestaron durante la visita que se han ido sustituyendo por un video de presentación y un cronograma publicados en la página de moodle de cada asignatura. La información ofrecida a los interesados (antes de ser alumnos) es un breve comentario en el folleto de promoción del título. No existe un documento que detalle las actividades de evaluación específicas de cada asignatura ni los contenidos en forma de temario (vg. en algunas asignaturas el contenido es de algunas líneas). Por el contrario, en visita se comprueba que el departamento académico tiene desarrolladas las asignaturas junto a los contenidos, RA, actividades y evaluaciones. Se considera recomendable incorporar guías docentes que incluyan todos los apartados indicados en la guía CUALIFICAM.

Respecto a la actualización y comunicación a través del campus virtual de los horarios de disponibilidad del profesorado para tutorías académicas, durante la visita se tuvo acceso al campus virtual y se pudo preguntar a profesorado y alumnado, comprobándose que no existen las tutorías académicas mediante un contacto síncrono entre alumnado y profesorado (v.g. videoconferencia). De hecho, según figura en el artículo 30 del reglamento estudiantil 2022, el alumnado no tiene permitido ponerse en contacto directamente con el profesorado: "El estudiante podrá contactar con el docente, experto en la materia, quien le asesora en una concreta asignatura, a través de los foros habilitados, a tal efecto, en su plataforma formativa. Queda prohibida la comunicación con el docente por medios distintos a éste." El contacto y resolución de dudas se realiza mediante interacción por los

foros de cada asignatura. Si el alumnado tiene alguna duda o queja más específica, existe una dirección de correo electrónico, tanto para aspectos docentes, como académicos o financieros, que es común para todo el centro y atendida por personal no académico. Una alumna manifestó que de manera excepcional se permitió el contacto por correo electrónico de profesor/a y alumna. Se considera entendible que se trate de restringir la comunicación con el profesor al sistema Moodle del IEP, pero, ya que pueden existir aspectos que el alumno no quiera o pueda discutir en un foro público, se considera recomendable permitir la comunicación directa, por ejemplo mediante Moodle, sin necesidad de usar correos personales. .

Respecto al acceso a los coaches, el seguimiento del progreso del alumno se lleva a cabo por los "mentores" mediante la plataforma de gestión CRM. Se comprobó durante la visita que los "mentores" mantienen contacto regular con el alumnado para evitar el abandono y recordar tareas pendientes.

A través del campus virtual, el estudiante puede acceder a los recursos materiales de cada asignatura.

Respecto a la planificación, revisión y actualización del plan de formación, no se ha encontrado procedimiento que garantice que se realice consulta y valoración sistemática de los diferentes grupos de interés. Durante la visita, los responsables del centro indican que las propuestas de mejora surgen bajo petición del alumnado y la dirección del programa. En las evidencias no se indica que se realice consulta al resto de colectivos: profesorado, coaches, tutores, empleadores o empresas de prácticas (estos últimos en próximas convocatorias). Durante la visita, tanto profesorado como alumnado y "mentores" indicaron que no recordaban haber sido consultados sobre mejoras que introducir en el programa. Al respecto, la dirección del programa indicó que el profesorado les hacía llegar la necesidad de actualizar el temario. Según comentaron, era del profesorado del que debía partir la iniciativa para realizar estos cambios porque son los expertos en cada materia y luego la dirección lo implementa al plan de formación. Durante la visita también se comprobó que no existe coordinación entre el profesorado y que entre las quejas enviadas por del alumnado se menciona la duplicidad de contenidos. Las actas no reflejan los datos ni motivos para realizar los procesos de revisión y mejora. Además, no se indica el rol de los asistentes, ni del miembro del programa responsable del seguimiento e implantación de las medidas adoptadas. Se considera recomendable preguntar a todos los grupos de interés y analizar esa información para actualizar el plan de formación. También se considera recomendable incluir en las actas la información utilizada para la toma de decisiones o medidas, así como incluir en estas el rol que los asistentes tienen en el programa y en el proceso evaluado.

Respecto al calendario de las materias, estas se secuencian para que el alumno solo tenga 2 disponibles en cada momento. Esto limita el número de actividades y evaluaciones, por lo que, incluso sin un calendario detallado, permite afirmar que el criterio se cumple. Durante la visita, se tuvo acceso al campus virtual y se pudo comprobar que, efectivamente, esto es así, se limitan el número de actividades formativas y evaluaciones simultáneas.

Respecto a la revisión del plan de formación, las actas de evaluación del Plan de formación existen, sin embargo, sus acuerdos son genéricos y poco detallados y no incluyen el rol de los asistentes. Se considera recomendable incluir en las actas la información utilizada para diseñar los planes de mejora, así como detallar estos últimos. También se considera recomendable incluir en estas el rol que los asistentes tienen en el programa y en el proceso evaluado.

Existe un seguimiento del cumplimiento de las actividades formativas en la plataforma por parte del alumnado y un seguimiento telefónico del rendimiento por parte de los "mentores". También se realiza seguimiento de la evaluación por parte del profesorado a través de la plataforma. Se considera recomendable la implementación de un seguimiento sistemático mediante analíticas del uso del sistema, lo cual resulta factible con la estructura actual, que permite mejorar la información que tiene el profesorado a su disposición sobre el rendimiento del alumnado, que ahora se encuentra desacoplada.

Respecto al seguimiento del cuadro de mando y de las sugerencias y quejas, dentro de las evidencias, se encuentran actas, de carácter genérico y en las que no se detallan los roles de los encargados del seguimiento e implementación de las medidas acordadas. Por lo tanto, no es posible saber si se ha realizado el seguimiento. Se considera recomendable incluir en las actas la información utilizada para diseñar los planes de mejora, así como detallar estos últimos. También se considera recomendable incluir en estas el rol que los asistentes tienen en el programa y en el proceso evaluado.

## Subdimensión 3.5: Dimensión práctica y orientación profesional



**Puntuación: 4.332**

Respecto a la revisión de las prácticas profesionales, el acta aportada no menciona las prácticas profesionales. El programa de prácticas aún no está desplegado. Al respecto, los responsables del centro, durante la visita, se comprometieron a desarrollar e implantar tanto este como el resto de requisitos e indicadores, una vez que se les concediera la certificación. Se considera recomendable planificar todo el proceso de prácticas profesionales tan pronto como sea posible. La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

Respecto a la adecuación de las prácticas profesionales a los objetivos previstos, el programa no cuenta con prácticas profesionales en la actualidad al estar dirigido a un perfil senior, sin embargo, dado que existe la intención de captar a alumnado con un perfil junior, se considera necesario que se defina un procedimiento adaptado al título y se lleven a cabo convenios con centros, empresas e instituciones que ofrezcan una formación orientada a los conocimientos, competencias y destrezas que se pretenden adquirir en el programa. Habrá que esperar a que se definan para valorar si son adecuadas a los perfiles junior que se incorporen en próximas convocatorias. Al respecto, los responsables del centro, durante la visita, se comprometieron a definir, desarrollar e implantar las prácticas profesionales una vez que se les concediera la certificación. Se recomienda ofertar las prácticas profesionales tan pronto como sea posible. La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación. La institución declara que cuenta con todos los procesos y procedimientos definidos y se compromete a ofrecer a los alumnos la realización de prácticas profesionales en próximas convocatorias. El IEP como miembro de la RED SUMMA dispone de un portal de empleo donde se podrán encontrar tanto ofertas de trabajo como prácticas profesionales. Portal de empleo y prácticas profesionales <https://www.iep.edu.es/portal-de-empleo/>. Los diferentes convenios y toda la información relativa a las prácticas curriculares será comunicada a los alumnos a través de los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la institución.

Se aporta evidencia del proceso y compromiso de implantar un proceso de gestión de Prácticas Profesionales y de una Bolsa de Prácticas. La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación. La implantación del Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

El indicador de excelencia utilizado para hacer el seguimiento del proceso de gestión de las prácticas profesionales y la bolsa de prácticas genera confusión, ya que el nombre es "número de ofertas de empleo" pero los datos se refieren al número de ofertas de prácticas. Debido a esto, y que además los datos se ofrecen a nivel centro pero no a nivel programa, los resultados no son interpretables y no permiten confirmar que el indicador se cumple. Además, faltan los indicadores "número de plazas de prácticas cubiertas" y "número de prácticas reconocidas por experiencia profesional acreditada". Se recomienda adecuar los indicadores de excelencia de este proceso a los indicados en la guía CUALIFICAM.

El programa tiene definido un proceso de evaluación de prácticas profesionales curriculares y se compromete a implantarlo incluyendo estos y otros aspectos una vez cuente con estudiantes con perfiles junior. La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

Respecto al proceso de gestión de la bolsa de empleo, no existe una bolsa de empleo exclusiva del programa, sino que se utiliza un portal genérico. Esto unido a que no queda claro cómo realiza el registro el alumnado, hace que no sea posible evaluar si el programa cuenta con un programa implantado de gestión de la Bolsa de Empleo. Durante la visita, el alumnado manifestó no conocer la bolsa de empleo del centro. Se considera recomendable desarrollar una bolsa de empleo específica por programa. La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

Los indicadores de excelencia establecidos por el programa para la gestión de la bolsa de empleo son el número de ofertas de empleo y el número de ofertas cubiertas por alumnos del IEP. Se verifica que los indicadores definidos corresponden con los incluidos en la guía CUALIFICAM junto al compromiso de implantarlos. El programa informa de que el 100% del alumnado se encuentra empleado en la actualidad y que no ha tenido necesidad de hacer uso de la bolsa de empleo. Este punto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

La bolsa de empleo se evalúa. En las actas aportadas, los responsables indican que "se concluye la necesidad de seguir promocionando y mejorando este servicio, consiguiendo vincular más ofertas de empleo orientadas a los perfiles profesionales de los egresados". Los indicadores de satisfacción ofrecidos son generales para todo el IEP.



Con estos datos agregados y no específicos, la dirección del Programa se compromete a llevar a cabo mejoras en relación a la Bolsa de Empleo, tales como ampliar el número de ofertas y empresas empleadoras, analizando la posibilidad de implementar herramientas sociales muy vinculadas con el ámbito laboral como Sales Navigator de LinkedIn, Phantombuster, Hunter o similares. Se considera recomendable evaluar los datos de la bolsa de empleo por programa para obtener información relevante con la que llevar a cabo procesos de mejora efectivos. Este punto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

Aunque la Dirección del Programa gestiona y actualiza la Red Profesional del Programa, no parece que incluya todos los elementos indicados como son el Alumnado, Profesores, Empresas e instituciones colaboradoras y empleadoras, Acceso a las Bolsa de Prácticas del Programa o Acceso a la Bolsa de Empleo del Programa. Existe una red de alumnado soportada sobre moodle que pertenece a Red Summa, a la que pertenece IEP. Durante la visita se comprobó que el alumnado no utiliza ni conoce tal red, sino que considera red profesional a realizar contactos por LinkedIn con el profesorado. En la red profesional no se incluye acceso a la bolsa de prácticas y empleo, que son genéricas, no específicas del programa. Se considera recomendable desarrollar una red profesional que incluya a alumnado, egresados y profesorado y que dicha red dé acceso a la bolsa de prácticas y a la de empleo. Este punto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

El Programa dispone de un procedimiento de orientación profesional a petición del alumnado, sin embargo no se han encontrado evidencias de que exista un proceso implantado. Los estudiantes y egresados manifestaron que no habían recibido formación profesional. La dirección del título expresa que se realizan talleres de redacción de CV o similares. Por otro lado, no se aporta evidencia de la existencia de evaluación anual o la implantación de mejoras. Por lo tanto, se considera recomendable implantar un proceso de orientación profesional que sea evaluado anualmente. Este punto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

En las evidencias aportadas no se encontró ninguna sobre la organización de actividades de orientación profesional de carácter anual. Durante la visita, el equipo directivo del centro manifestó que se realizan diferentes talleres, y se menciona en la web. Se recomienda la implantación de este tipo de actividades de una forma efectiva, punto que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

Los indicadores de excelencia establecidos por el programa para el proceso de orientación profesional son: el nº de peticiones de orientación profesional y el nº de peticiones de orientación profesional atendidas. Se verifica que los indicadores definidos corresponden con los incluidos en la guía CUALIFICAM junto al compromiso de implantarlos. Sin embargo, los datos aportados no permiten realizar el seguimiento porque no son de alumnado exclusivamente del programa sino de todo el centro. La implantación del Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

## Dimensión 4: Resultados

### Subdimensión 4.1: Resultados académicos

Puntuación: 6.000

El programa tiene definido el proceso de análisis de los resultados académicos.

La dirección del Programa realiza una evaluación mediante el informe de resultados académicos. El informe no recoge aspectos importantes como la tasa de abandono, tasa de oferta y demanda, etc. El centro posee un sistema centralizado de recogida y análisis de la información (PowerBI), del que se aportó enlace en el que aparecen los datos por programa aunque no aparece el porcentaje de participación. La información que se analiza y con la que se diseña el plan de mejora que aparece en el acta es a nivel centro y no a nivel programa. En el acta no figura la fecha del acta, ni los roles de los asistentes, pero sí quién es el responsable de la implantación del plan de mejora. Se considera recomendable analizar la información a nivel programa, incluyendo el porcentaje participación por matriculados en la convocatoria, así como incorporar al acta los resultados concretos que se utilicen para establecer el plan de mejora y los roles de los asistentes en el programa y en el proceso. Este punto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

Los indicadores de excelencia establecidos por el programa para el análisis de resultados académicos son: presentados sobre matriculados, aprobados sobre presentados, aprobados sobre matriculados y en proceso de desarrollo sobre presentados. Se verifica que los indicadores definidos corresponden con los incluidos en la guía CUALIFICAM junto al compromiso de implantarlos. Sin embargo, los resultados aportados son genéricos para el



IEP, no específicos de programa y se ofrecen mediante enlace a un elemento dinámico. La implantación del Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

## Subdimensión 4.2: Satisfacción del alumnado

### Puntuación: 7.093

El programa cuenta con un proceso definido e implantado de análisis de satisfacción del alumnado con el profesorado y a los tutores académicos a nivel centro. La encuesta de satisfacción al alumnado incluye 8 ítems, 2 de los cuales aluden al profesorado y 1 a los tutores académicos, mientras que el resto aluden al programa (1) o a las condiciones de la plataforma (4). Se ofrecen los datos desagregados por programa, pero no se ofrecen datos de número de alumnos que responde a las preguntas por programa, ni de matriculados por programa, ni el porcentaje de respuestas por alumnos matriculados en el programa. Tanto el diseño de las preguntas, como la falta de información sobre el alumnado que responde, dificulta la toma de datos relevantes que permitan un análisis y revisión efectivos del programa. Se considera recomendable diseñar instrumentos que permitan el análisis de la satisfacción del alumnado con el profesorado y personal de apoyo; también se considera recomendable analizar los resultados por programa teniendo en cuenta el porcentaje del alumnado que responde por convocatoria.

La dirección del programa recoge los resultados de satisfacción del alumnado con el profesorado. El centro posee un sistema centralizado de recogida y análisis de la información (PowerBI), del que se aportó enlace en el que aparecen los datos por programa, aunque no especifica el número de estudiantes que ha participado en las encuestas, ni el porcentaje con respecto del total de matriculados, lo que dificulta la valoración de la representatividad de los datos proporcionados. La información que se analiza y con la que se diseña el plan de mejora que aparece en el acta es a nivel centro y no a nivel programa. En el acta no figuran los roles de los asistentes, pero sí quién es el responsable de la implantación del plan de mejora. Se considera recomendable analizar los resultados por programa teniendo en cuenta el porcentaje del alumnado que responde por convocatoria. También se considera recomendable, para futuros procesos de certificación, incluir en las actas la información concreta objeto de análisis, así como incluir los roles de los asistentes en el programa y en el proceso que se está evaluando. Este punto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

Están definidos los indicadores de este proceso y se comprueba que los solicitados por la guía CUALIFICAM están incluidos, junto con el compromiso de implantarlos en la próxima convocatoria. La implantación del Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

El programa ha definido el procedimiento de análisis de la satisfacción del alumnado con la página web mediante la recogida (anual) de información a través de encuestas y su posterior análisis. Sin embargo, en la publicación de los resultados no se indica el número de estudiantes que han participado en las encuestas con respecto al total de alumnos matriculados, por lo que es difícil valorar la representatividad de los datos. Se considera recomendable incorporar el porcentaje de alumnado que ha participado en las encuestas respecto a lo matriculados por convocatoria.

La dirección del programa recoge los resultados de satisfacción de los egresados con la página web, pero no especifica el número de estudiantes que ha participado en las encuestas con respecto al total de matriculados ni cuántos pertenecen de forma concreta a la titulación objeto de certificación, lo que dificulta la valoración de la representatividad de los datos proporcionados. El centro posee un sistema centralizado de recogida y análisis de la información (PowerBI), del que se podría extraer la información requerida. De los datos proporcionados, más del 20% del alumnado no está satisfecho con la web. La información que se analiza y con la que se diseña el plan de mejora que aparece en el acta es a nivel centro y no a nivel programa. En el acta no figuran los roles de los asistentes, pero sí quién es el responsable de la implantación del plan de mejora. Se considera recomendable analizar los datos concretos del programa e indicar en las actas los roles de los participantes respecto al programa y al proceso objeto de evaluación.

Los indicadores de excelencia establecidos por el programa para analizar los resultados de satisfacción del alumnado con la página web del Programa son: la satisfacción global del alumnado con la página web y su media. Se verifica que los indicadores definidos corresponden con los incluidos en la guía CUALIFICAM junto al compromiso de implantarlos. Los resultados aportados son genéricos a nivel centro, no desagregados por título. El equipo directivo se compromete a implantar este y otros indicadores de excelencia una vez se les sea concedida la



certificación. La implantación del Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

El programa ha definido el procedimiento de análisis de la satisfacción del alumnado con el Campus Virtual (anual) a través de encuestas y su posterior análisis. Sin embargo, en la publicación de los resultados no se indica el número de estudiantes que han participado en las encuestas con respecto al total de alumnos matriculados, por lo que no se puede valorar la representatividad de los datos. Se considera recomendable incluir en el análisis el porcentaje del alumnado que ha participado en las encuestas respecto al total de matriculados en la convocatoria.

La dirección del programa recoge los resultados de satisfacción del alumnado con el campus virtual a nivel programa, pero no especifica el número de estudiantes que ha participado en las encuestas, ni el porcentaje respecto a matriculados, lo que dificulta la toma de decisiones para llevar a cabo un seguimiento efectivo. El centro posee un sistema centralizado de recogida y análisis de la información (PowerBI), del que se aportó enlace, con el que se podría obtener la información requerida. La información que se analiza y con la que se diseña el plan de mejora que aparece en el acta es a nivel centro y no a nivel programa. En el acta no figuran los roles de los asistentes, pero sí quién es el responsable de la implantación del plan de mejora. Se recomienda analizar la información a nivel programa y respecto al alumnado de cada convocatoria, así como incorporar dicha información a las actas de manera estática (no mediante vínculo web). También se considera recomendable incluir en las actas el rol de cada asistente, tanto en el programa como en el proceso analizado.

Los indicadores de excelencia establecidos por el programa para analizar la satisfacción del alumnado con el campus virtual son: el nº de alumnos encuestados, la encuesta de valoración, las cuestiones que miden el grado de satisfacción del alumno con el campus virtual, la satisfacción global del alumnado con el campus virtual y la media de satisfacción del alumnado. Se verifica que los indicadores definidos corresponden con los incluidos en la guía CUALIFICAM junto al compromiso de implantarlos. El equipo directivo se compromete a implantar este y otros indicadores de excelencia una vez se les sea concedida la certificación.

El programa ha definido e implantado el procedimiento de análisis de la satisfacción del alumnado con los servicios académicos y administrativos mediante la recogida (anual) de información a través de encuestas y su posterior análisis.

La dirección del programa recoge los resultados de satisfacción del alumnado con los procesos académicos y administrativos, pero no especifica el número de estudiantes que ha participado en las encuestas, ni el porcentaje respecto a matriculados, lo que dificulta la toma de decisiones para llevar a cabo un seguimiento efectivo. El centro posee un sistema centralizado de recogida y análisis de la información (PowerBI), del que se aportó enlace, con el que se podría obtener la información requerida. La información que se analiza y con la que se diseña el plan de mejora que aparece en el acta es a nivel centro y no a nivel programa. En el acta no figuran los roles de los asistentes, pero sí quién es el responsable de la implantación del plan de mejora. Se considera recomendable analizar los datos del porcentaje de alumnado perteneciente al programa que ha participado en las encuestas respecto a los matriculados en la convocatoria. También se considera recomendable incluir esos datos en las actas, así como el rol de los asistentes en el programa y en el proceso analizado.

Los indicadores de excelencia establecidos por el programa para analizar la satisfacción del alumnado con los procesos académicos y administrativos son: el nº de alumnos encuestados, la encuesta de valoración, las cuestiones que miden el grado de satisfacción del alumno con los procesos académicos y administrativos, la satisfacción global del alumnado y su media. Se verifica que los indicadores definidos corresponden con los incluidos en la guía CUALIFICAM junto al compromiso de implantarlos. Por su parte, se comprueba el seguimiento de dichos indicadores por la Dirección del Programa mediante el cuadro de mando proporcionado en las evidencias. Sin embargo, los datos ofrecidos son difíciles de interpretar, ya que son totales y no están desagregados (1770 alumnos que responden a 6159 encuestas de valoración). La implantación del Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

El proceso de análisis de satisfacción del alumnado con las prácticas profesionales y con la bolsa de prácticas está definido, aunque en las evidencias aportadas se cita un formulario de 8 preguntas que no se detalla. Ya que las prácticas no están implantadas, tampoco lo está su proceso de análisis. Además, la bolsa de prácticas ofertada es genérica, no específica para cada programa.

Respecto al análisis de los resultados de satisfacción del alumnado con las prácticas profesionales y con la bolsa de prácticas, no se han recabado datos porque ninguna de las dos se encuentra en funcionamiento. Los datos aportados por el centro para la bolsa de prácticas se refieren al proceso de convalidación de las prácticas.

profesionales. Una vez se implanten las prácticas profesionales, se considera recomendable analizar los resultados de satisfacción del alumnado.

Los indicadores de excelencia del proceso de análisis de la satisfacción del alumnado con las prácticas profesionales y con la bolsa de prácticas están definidos, aunque uno de ellos aparece como "Satisfacción global del alumnado con la gestión de la bolsa de empleo" en lugar de bolsa de prácticas. El equipo directivo se compromete a implantar este y otros indicadores de excelencia una vez se les sea concedida la certificación. La implantación del Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

El proceso de análisis de la satisfacción del alumnado con la bolsa de empleo está definido pero no implementado porque el alumnado aún no ha hecho uso de la bolsa de empleo.

Las encuestas que se aportan, mediante enlace a PowerBI, son sobre la situación laboral de los alumnos. Por otro, en el acta de la dirección sobre el análisis de los resultados de satisfacción del alumnado con la bolsa de empleo, se cita que "los alumnos califican la bolsa de empleo por encima del 4.2" en los ítems: proceso de presentación de la oferta, grado de ajuste del perfil a los requisitos de la oferta, tiempo de respuesta, proceso de selección y tiempo de contratación. No se han encontrado las encuestas de estos ítems en evidencias ni durante la visita. Se considera recomendable, una vez se implemente la bolsa de empleo, implantar de manera efectiva el proceso de análisis que ya está diseñado.

Los indicadores de excelencia establecidos por el programa para analizar la satisfacción del alumnado con la Bolsa de Empleo son: la satisfacción global del alumnado con las ofertas y la gestión que ofrece este servicio. Se verifica que los indicadores definidos corresponden con los incluidos en la guía CUALIFICAM junto al compromiso de implantarlos. No hay evidencias de que se haya realizado el análisis. Los responsables del centro, durante la visita, se comprometieron a desarrollar e implantar tanto este como el resto de requisitos e indicadores, una vez que se les concediera la certificación. La implantación del Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

El programa dispone de un proceso de orientación profesional, pero éste no es sistemático, ya que se realiza únicamente a petición del alumnado y parece un procedimiento de asesoramiento académico para alumnado que ha manifestado tener dudas sobre su programa formativo y orientación profesional y que ha sido asesorado para cambiar de programa formativo. No se menciona la periodicidad con la que se revisan los resultados. Se considera recomendable definir un instrumento que permita medir la satisfacción de orientación profesional, no académica.

La dirección del programa recoge los resultados de satisfacción del alumnado con la orientación profesional, pero no especifica el número de estudiantes que ha participado en las encuestas con respecto al total de matriculados ni cuántos pertenecen de forma concreta al programa objeto de certificación, por lo que se dificulta la posibilidad de obtener resultados relevantes para realizar un seguimiento efectivo del programa. Además, por lo referido en el indicador de satisfacción, la orientación parece de tipo académico para cambiar de programa dirigido a alumnado que ha manifestado "tener dudas sobre su programa formativo y orientación profesional". En las actas presentadas no se especifica los resultados sobre los que se basa el programa de mejora; en ellas aparece la persona responsable del cumplimiento de este plan de mejora.

La dirección del programa recoge los resultados de satisfacción del alumnado con la orientación profesional, pero no especifica el número de estudiantes que ha participado en las encuestas con respecto al total de matriculados ni cuántos pertenecen de forma concreta al programa objeto de certificación, por lo que se dificulta la posibilidad de obtener resultados relevantes para realizar un seguimiento efectivo del programa. Además, por lo referido en el indicador de satisfacción, la orientación parece de tipo académico para cambiar de programa dirigido a alumnado que ha manifestado "tener dudas sobre su programa formativo y orientación profesional". En las actas presentadas no se especifica los resultados sobre los que se basa el programa de mejora; en ellas aparece la persona responsable del cumplimiento de este plan de mejora.

La encuesta de satisfacción aportada como evidencia para el proceso de actualización de la red profesional incluye 8 ítems, de los cuales sólo 2 aluden al profesorado y 1 a los tutores académicos, mientras que el resto aluden al programa (1) o a las condiciones de la plataforma (4). Se considera recomendable diseñar instrumentos que permitan analizar la satisfacción del alumnado con la red profesional.

Respecto al análisis de los resultados de satisfacción del alumnado con la red profesional, las actas presentadas muestran un plan de mejora en el que se realiza el "análisis de satisfacción del alumnado con la red profesional", pero no se aportan los resultados que se utilizan en dicho análisis. Se considera recomendable implementar el análisis de los resultados de satisfacción una vez se hayan diseñado los instrumentos adecuados.

Los indicadores de excelencia establecidos por el programa para el proceso de actualización de la red profesional son: el nº de alumnos encuestados, la encuesta de valoración, las cuestiones que miden el grado de satisfacción del alumno con la red profesional, la satisfacción global y su media. Se verifica que los indicadores definidos corresponden con los incluidos en la guía CUALIFICAM junto al compromiso de implantarlos. Por el momento no se aportan datos. Los responsables del centro, durante la visita, se comprometieron a desarrollar e implantar tanto este como el resto de requisitos e indicadores, una vez que se les concediera la certificación. La implantación del Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

### **Subdimensión 4.3: Vinculación con los Antiguos Alumnos**

**Puntuación: 5.000**

El programa tiene un proceso para evaluar la inserción laboral, la empleabilidad y la satisfacción con la formación recibida de los egresados. El indicador que utiliza el centro para medir la empleabilidad es el porcentaje de egresados que se encuentra empleado. Ese indicador es adecuado para medir la empleabilidad del alumnado junior y/o no empleado, sin embargo, según informa el centro, hasta el momento todo su alumnado es de perfil senior y se encuentra empleado al 100%, así que el indicador anterior no parece adecuado para medir los resultados del programa en las condiciones actuales. Se considera interesante, al menos para el perfil senior, medir la efectividad del programa preguntando a los egresados si su situación laboral ha cambiado (mejorado, empeorado o mantenido) gracias a la formación recibida.

La dirección del programa recoge los resultados de satisfacción del alumnado con la inserción laboral, la empleabilidad y la formación recibida de los titulados, pero no especifica el número de estudiantes que ha participado en las encuestas ni cuántos pertenecen al programa objeto de certificación, por lo que no se puede valorar la representatividad de los datos proporcionados. Los datos obtenidos sobre empleabilidad tampoco son representativos porque se mide el porcentaje de egresados empleados y todos ellos ya estaban empleados antes de comenzar el programa, según manifiesta el centro y como se pudo comprobar. En el acta aportada, la dirección del programa detecta la "necesidad de reforzar la herramienta de calidad que recoja datos sobre las tasas de colocación y empleo, movilidad laboral, contrato, bandas salariales, ocupación, áreas profesionales y correspondencia con los estudios cursados con el fin de obtener información sobre las exigencias cambiantes del mercado laboral y la necesidad de nutrir a este de nuevos perfiles profesionales". Durante la visita varios estudiantes informaron de que habían mejorado sus condiciones laborales gracias al programa. Se considera interesante mejorar el análisis de inserción laboral en la línea de las necesidades detectadas por el centro. Este punto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

El IEP ha definido varios indicadores de excelencia para el proceso de evaluación de inserción laboral, empleabilidad y satisfacción con la formación (concretamente el de empleabilidad e inserción laboral y la media de satisfacción del alumnado), pero no se incluyen todos los solicitados en la guía CUALIFICAM, la cual menciona que: "como mínimo deben definirse los indicadores (Referentes comparativa INE datos de 2019, con egresados del curso 2013-2014, a los 5 años del egreso): 1. % Egresados trabajando (ocupación). 2. % Desempleados (paro). 3. % Inactivos. 4. % De temporalidad en el empleo (Situación profesional: temporalidad). 5. % Jornada laboral completa (Tipo de jornada laboral). 6. % Subempleo (Nivel de formación más apropiado para realizar su trabajo). 7. % Paro de larga duración (Tiempo de búsqueda de empleo y edad). 8. % Empleabilidad (Calculado como media ponderada de los indicadores 2,4,6,7). 9. % Índice de fidelización (Volvería o no volvería a realizar el mismo máster)." Además, uno de los indicadores que se mide es el relativo al empleo actual, cuando se declara que el alumnado ya está empleado al comenzar a cursar la titulación. Se considera recomendable incluir estos indicadores, tal y como indica la guía CUALIFICAM. Este punto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

### **Subdimensión 4.4: Reputación**

**Puntuación: 5.320**

En las actas aportadas se manifiesta que se ha definido un procedimiento de evaluación de la satisfacción de las empresas e instituciones con los alumnos de prácticas, aunque no se detallan los ítems de la encuesta. La dirección del Programa se compromete a implantarlo cuando haya estudiantes que realicen prácticas profesionales. Este punto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.



La dirección del programa recoge y aporta los resultados de satisfacción de las empresas con los alumnos de prácticas, pero estos son los empleadores del alumnado senior que ha convalidado la experiencia profesional, ya que el programa aún no ha implantado las prácticas. Por otro lado, las evidencias aportadas son a nivel centro, no a nivel programa. Se aportan porcentajes, no valores absolutos, ni número de empleadores que responde a las preguntas por programa. En las actas aportadas, el centro detecta la "necesidad de reforzar la herramienta de calidad que recoja datos sobre las tasas de colocación y empleo, movilidad laboral, contrato, bandas salariales, ocupación, áreas profesionales y correspondencia con los estudios cursados con el fin de obtener información sobre las exigencias cambiantes del mercado laboral y la necesidad de nutrir a este de nuevos perfiles profesionales." En dichas actas no aparecen los roles de cada asistente, pero sí del responsable de aplicación del plan de mejora. Se considera interesante, una vez se hayan implantado las prácticas profesionales, desplegar el proceso que la dirección del centro manifiesta que ha diseñado. Este punto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

Los indicadores de excelencia establecidos por el programa para evaluar la satisfacción de las empresas e instituciones con los alumnos de prácticas son: la valoración de las empresas con los alumnos y su media de satisfacción. Se verifica que los indicadores definidos corresponden con los incluidos en la guía CUALIFICAM junto al compromiso de implantarlos. Aún no se han implantado las prácticas. La dirección del centro se compromete a desarrollar este indicador una vez les sea concedida la certificación. La implantación del Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

Existe un proceso definido e implantado de evaluación de la satisfacción de las empresas e instituciones con los antiguos alumnos empleados, pero éste es genérico, no específico para el programa y evalúa características de carácter personal o de desempeño general (vg. puntualidad, presentación personal), pero no resultados de aprendizaje o conocimientos adquiridos durante la formación del programa que permitan a la dirección del mismo revisarlo. En las actas sobre el análisis de resultados de satisfacción, la dirección del centro expone su compromiso por seguir "mejorando la interacción y contacto con las empresas y el impacto que la formación recibida está generando en las empresas". De esto se infiere que se diseñará un cuestionario alternativo al presentado como evidencia, lo cual se considera recomendable. Este punto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

Respecto al análisis de los resultado de satisfacción de las empresas e instituciones con los antiguos alumnos, existe un procedimiento genérico, pero no se evidencia que la dirección del programa recoja los resultados de satisfacción de las empresas e instituciones con los antiguos alumnos empleados, puesto que no se encuentran los resultados de los mismos, tan sólo la información que consta en el acta de la dirección, la cual es escueta, así como el compromiso de la dirección por seguir "mejorando la interacción y contacto con las empresas y el impacto que la formación recibida está generando en las empresas". Dentro de ese espíritu, se considera recomendable que, una vez que se desarrolle una nueva encuesta, se analicen los resultados y se puedan llevar a cabo las mejoras necesarias. Este punto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

No se ha aportado evidencia sobre la definición de los indicadores de excelencia sobre satisfacción de las empresas con antiguos alumnos empleados. Los responsables del centro, durante la visita, se comprometieron a definir, desarrollar e implantar este indicador una vez que se les concediera la certificación. Este punto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.