



## INFORME DE CERTIFICACIÓN DEFINITIVO

### MBA, con especialidad en Dirección General

Resolución:	<b>FAVORABLE</b>
Puntuación obtenida:	<b>80.05</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

- El claustro de profesores: Tienen una mezcla muy adecuada de perfiles jóvenes con cierta experiencia en la investigación y perfiles senior con experiencia en la empresa privada y muchos con Tesis Doctoral. Una mayoría de profesores son doctores y la mezcla puede generar resultados muy interesantes. Además, en las asignaturas con dos profesores suelen asignar junior+senior.
- El campus virtual: Es potente y con una interfaz amigable.
- El interés y el compromiso del IEP por certificar sus titulaciones, lo que supone un esfuerzo por mejorar los procedimientos y elevar la calidad de estos programas.
- Una amplia oferta de másteres.
- La elevada internacionalización de su alumnado (COMPROBAR SI ES ASÍ)

### PROPUESTAS DE MEJORA

- Aunque el diseño del programa es coherente, la información del Centro es incompleta. debido a que, tanto en el Plan de Formación, como en la Tabla del encargo docente, como el apartado de Programas, falta la asignatura Prácticas Profesionales en empresa. Además, la información facilitada por el Centro es contradictoria. Para el MBAAP en alguna pestaña se recoge que hay x asignaturas (en el Campus virtual), en otra y. No son coincidentes. No se sabe, realmente, las que configuran el plan de estudios del máster.
- La página WEB propia del Programa de Máster Profesional no tiene acceso a la WEB oficial del procedimiento de certificación CUALIFICAM. Además, no se localiza información sobre CUALIFICAM en la web institucional del centro.
- Con respecto al número de créditos, en algún apartado se recoge que el máster cuenta con un número determinado de créditos y en otros con un número distinto. Todo esto debe aclararse y recogerse adecuadamente.
- No se ha facilitado un listado que recoja los convenios de prácticas existentes.
- El Programa no entabla relaciones, no desarrolla alianzas o firma convenios con ONGs e instituciones sociales para identificar y desarrollar oportunidades que incrementan su capacidad para generar valor a sus grupos de interés.
- La Dirección del Programa no traslada en tiempo y forma el listado de suplementos al título ni a la formación continua a emitir para tramitar su expedición.
- Sólo existe un coach educativo por lo que no es posible que se realicen las labores de acompañamiento y facilitación que les sean asignadas. Falta información al respecto.
- La información recogida en las Guías docentes no coincide con la suministrada en el apartado de Asignaturas. Así, en las Asignatura no se recogen los resultados de aprendizaje, sino la competencia básica, que es igual para todas las asignaturas, lo cual no es lógico, competencias generales, conocimientos (que no son tales) y destrezas (difíciles de entender). En cambio, en las Guías docentes sí que están los resultados de aprendizaje.
- Las preguntas incluidas en las encuestas sobre la satisfacción del alumnado deberían ser más completas. Por ejemplo, tan solo recogen dos preguntas sobre su satisfacción con el profesorado y con los tutores académicos, no recoge ninguna pregunta sobre su satisfacción con la página web, tan solo recoge una pregunta sobre su satisfacción con el campus virtual, no existe ninguna pregunta sobre su satisfacción con los procesos administrativos, no recoge ninguna pregunta sobre su satisfacción con las prácticas profesionales y con la Bolsa de Prácticas, no recoge ninguna pregunta sobre su satisfacción con la orientación profesional, no recoge ninguna pregunta sobre su satisfacción con las Redes Profesionales, no analiza ni valora los resultados de la inserción laboral, la empleabilidad y la satisfacción con la formación recibida de los titulados.



- La Dirección del Programa no ha presentado encuestas de satisfacción de las empresas e instituciones con los alumnos en prácticas.
- Se desconoce si la dirección analiza los resultados de estas encuestas y adopta las medidas correctoras necesarias orientadas a la mejora de la calidad de los programas que ofrece.
- La escasa formación y cualificación de los tutores académicos.
- La disparidad existente entre múltiples contenidos de los másteres entre la página web del Instituto y la aplicación utilizada en este proceso de certificación, por ejemplo, los relativos a las guías docentes.
- Falta de alianzas con empresas para el desarrollo de las prácticas profesionales.
- Escasas alianzas con otros centros y con otras empresas e instituciones.
- El Instituto tan solo se compromete con el ODS 4 y, como mínimo, deberían hacerlo con el 3 y el 7 y no hay acciones concretas de implementación
- Parece que la dirección de los másteres no traslada en tiempo y forma el listado de suplementos al título para su expedición.
- La dirección de los másteres no revisa adecuadamente y en profundidad el Sistema de Gestión y Procedimientos.
- Parece que el nivel de los másteres no se ajusta al Marco Europeo de Cualificaciones para el Aprendizaje Permanente. La información respecto al plan formativo en la web es muy general, debiendo huir en los títulos de posgrado o especialización de términos como "conceptos básicos" "visión global" o "aspectos generales" . Basándonos en la información de la web, no podemos afirmar que se alcanza el nivel correspondiente al Marco Europeo de Cualificaciones. Basándonos en la información de la plataforma, las competencias descritas como generales o básicas, no alcanzan un nivel de especialización propio de un MBA, sea o no oficial.
- No sabemos si existen prácticas profesionales
- Se desconoce si desde la dirección de los programas se efectúa un seguimiento de la inserción laboral y la empleabilidad de sus egresados.

## Dimensión 1: Diseño del Programa

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

**Puntuación: 8.000**

Los perfiles de ingreso que aparecen en la página web se adecúan a lo estipulado. En todo caso, la información recogida en la web del Centro se refiere más al perfil de ingreso real que al preferente. Se recomienda revisar este aspecto, que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

Los perfiles de ingreso son coherentes con los resultados de aprendizaje a alcanzar y con el perfil de egreso.

El perfil profesional del titulado está definido y publicado en la página web de forma adecuada. Se recomienda que en la página web se recojan las competencias y destrezas que deben alcanzar cuando finalice su proceso formativo, lo que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones

### Subdimensión 1.2: Coherencia de diseño del Programa

**Puntuación: 0.000**

El diseño del Programa es coherente con los perfiles de ingreso y con el perfil profesional de egreso, sin embargo, la información facilitada por el Centro es incompleta, debido a que tanto en el Plan de Formación, como en la Tabla del encargo docente, como el apartado de programas, falta la asignatura Prácticas Profesionales en empresa. Además, en un apartado se recoge que el programa cuenta con 98 ECTS y en otro con 104. Por otro lado, la información recogida en el apartado asignaturas debe coincidir con la suministrada en las guías docentes. Por último, se detecta la falta de complementos formativos para estudiantes procedentes de titulaciones alejadas del máster cursado. Todo ello debe revisarse, aclararse y recogerse adecuadamente.

### 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. 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. En todo caso, se echa en falta personal específico del área de calidad en educación superior en la estructura organizativa de gestión. Se recomienda revisar este aspecto, que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

La Dirección del Programa evalúa el seguimiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones, aunque no se ha podido comprobar su efectividad.

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. Además la Institución se compromete, genéricamente, con los ODS, pero, de forma específica, tan solo lo hace con el ODS 4. Se recomienda que también lo haga, como mínimo, con los ODS 3 y el 7, indicando las acciones concretas a implementar. Se recomienda revisar este aspecto, que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

## **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 cuenta con información general del Programa pero no da acceso a la WEB oficial del procedimiento de certificación CUALIFICAM. 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.

El Campus Virtual de la titulación parece ofrecer garantía de fiabilidad, seguridad y disponibilidad, cuenta con un plan de seguridad de la información, garantiza el acceso del alumnado a los recursos de aprendizaje, así como la disponibilidad de la información sobre cómo utilizar esos recursos, garantiza el compromiso de disponibilidad del entorno de aprendizaje virtual y medidas para cumplirlo, garantiza la robustez del software y es adecuado para satisfacer las necesidades del alumnado.

### **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. Los indicadores de excelencia establecidos por el programa para el proceso de admisión y matriculación 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.

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. Sería recomendable incluir la posibilidad de reconocimiento de créditos por experiencia profesional, indicando los criterios a utilizar para dicho reconocimiento. Este aspecto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

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)). Este criterio no corresponde con los establecidos por CUALIFICAM. Se recomienda adecuar los supuestos de reconocimiento de créditos a los indicados en la guía CUALIFICAM y revisar en un año su cumplimiento incorporando al proceso establecimiento y medición de cumplimiento de indicadores de excelencia. Este aspecto 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.

El programa tiene definido e implantado un proceso de gestión de expedientes en el que "el expediente se cierra cuando el alumno llega a los estados de egresado, baja o abandono." El alumno puede realizar un cambio de convocatoria o suspensión temporal de los estudios. Esta información se encuentra en el reglamento del estudiante de la IEP, aunque esta información no aparece en el portal de transparencia, se recomienda incluirla. Se recomienda revisar este aspecto, que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones. Respecto al indicador de excelencia del proceso de gestión del expediente, los resultados aportados son genéricos para todo el centro, no específicos del programa. Se recomienda incorporar a corto plazo los indicadores de excelencia indicados en la guía CUALIFICAM y comprobar su implantación en el próximo seguimiento de la certificación. Tras alegaciones se evidencia la info en el portal

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.

Las actas académicas no existen en sentido estricto como un documento que refleja las calificaciones de un alumno y que esté firmado por el profesor, con excepción del TFM. Es el CRM el que permite extraer las notas por

asignatura y alumno. Se recomienda revisar este aspecto, que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones. 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 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. La implantación del Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación pues aunque tienen definidos indicadores incluidos en la guía CUALIFICAM, los datos presentados son a nivel centro, no a nivel programa. Se recomienda revisar este aspecto, que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

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 junto con su Cuadro de Mando de Indicadores para el programa en concreto (y no de centro) 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: 10.000

El profesorado tiene experiencia docente acreditable según los criterios de la guía CUALIFICAM.

La Directora del Programa posee un perfil y una experiencia profesional y docente adecuados al perfil profesional/cualificación otorgados por el Programa. En todo caso, sería conveniente que en las siguientes visitas de certificación a realizar, estuviese presente junto con el resto de órganos de dirección del Instituto.

El profesorado posee la cualificación docente necesaria para impartir docencia en este o similares Programas.

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 ni con seniority, ni 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 varias 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. Sin embargo, durante la visita se detallaron las actividades que debían desarrollar y, para su correcto desarrollo, sí que es adecuado el perfil. Por todo ello, el IEP debe modificar la denominación de estos puestos, que son de simple apoyo y seguimiento de fechas de entrega de actividades, etc., de los estudiantes matriculados en el Máster para no inducir a confusión.

Respecto a los coaches, en las evidencias existe figura de coach común para todos los programas análisis de esta certificación, 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**

En el Encargo académico se recogen 17 asignaturas y no está la asignatura de Prácticas profesionales en empresas. Esta asignatura tampoco esté ni en la tabla de encargo académico ni en la ficha de programas. Se recomienda subsanar este aspecto, que será objeto de revisión en futuras evaluaciones

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

**Puntuación: 5.500**

El Plan de formación se adapta al esquema del Marco Europeo de Cualificaciones para el Aprendizaje Permanente (EQF). En todo caso, la información incluida en la plataforma CUALIFICAM es distinta de la recogida en la web de la institución. Se recomienda unificar el contenido de ambas webs, lo que será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

Las guías docentes no existen como un documento que incluya resultados de aprendizaje, actividades formativas y criterios de evaluación, temario y perfil del profesorado. Se recomienda 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 (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.

El Programa pone a disposición del alumnado los materiales docentes necesarios para cubrir los objetivos formativos y están disponibles y accesibles en el campus virtual.

Existe un Acta de Dirección sobre la planificación, coordinación y comunicación del Plan de Formación. Sin embargo, 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 incorpora al plan de formación. Durante la visita también se comprobó que no existe coordinación entre el profesorado y que entre las quejas enviadas por el 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 que permita 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. 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: 4.582

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.

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.

Se recoge en un acta que la Dirección del Programa evalúa anualmente la actividad y los resultados de las prácticas profesionales y recoge y analiza las necesidades y expectativas de los grupos de interés para incorporar los cambios necesarios para mejorar esta área. Este punto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

No existe una bolsa de empleo exclusiva del programa, sino que se utiliza un portal genérico para todos los masters. Esto unido a que no queda claro cómo realiza el registro el alumnado, hace que no sea posible evaluar la gestión de la Bolsa de Empleo. Durante la visita, el alumnado manifestó no conocer la bolsa de empleo del centro. Al no existir hoy en día la Bolsa de Empleo específica para este máster, no podemos valorar los indicadores de excelencia que exige la guía CUALIFICAM. 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. Sin embargo la dirección manifiesta información contradictoria afirmando que 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 desarrollar una bolsa de empleo específica por programa. La dirección

muestra el compromiso para acometerlo en el corto plazo. 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: 7.097**

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). 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 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. La dirección del programa recoge los resultados de satisfacción del alumnado con el profesorado pero consideramos que es difícil tomar acciones con la información facilitada por el programa. Lo que dificulta la valoración de la representatividad de los datos proporcionados pues 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 diseñar instrumentos que permitan el análisis de la satisfacción del alumnado con el profesorado y personal de apoyo; analizar los resultados por programa teniendo en cuenta el porcentaje del alumnado que responde por convocatoria y por último incluir los roles de los asistentes en el programa y en el proceso que se está evaluando.

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.

Si bien se incluyen los indicadores de excelencia establecidos por el programa para analizar la satisfacción del alumnado con el profesorado, no se han encontrado aquellos relacionados con los tutores académicos, los coaches educativos, los orientadores ni con el resto de personal de apoyo (junto con los estándares de cada indicador). Se considera recomendable adecuarlos para que se ajusten a lo indicado en la guía CUALIFICAM. Este punto será objeto de seguimiento en futuras evaluaciones.

El programa ha definido el procedimiento de análisis de la satisfacción del alumnado con la página web y el campus virtual del programa 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 el total de alumnos matriculados, por lo que es difícil valorar la representatividad de los datos. Se recomienda incorporar el porcentaje de alumnado que ha participado en las encuestas respecto a los matriculados por convocatoria. La dirección del programa recoge los resultados de satisfacción de los egresados con la página web y del campus virtual. 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. Se recomienda analizar los datos concretos del programa (y no del centro) e indicar en las actas la fecha y los roles de los participantes respecto al programa y al proceso objeto de evaluación.

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 y el Campus Virtual del Programa son: la satisfacción global del alumnado con la página web y del 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. 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.

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.

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. 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 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 y validación por parte de la Dirección del Programa. 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.

La información aportada sobre el análisis de la satisfacción del alumnado con la bolsa de empleo es contradictoria: por un lado, en el indicador de satisfacción se indica que no hay datos porque el alumnado no ha hecho uso aún de ésta, con lo cual el análisis de resultados aún no es posible y 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 el cuestionario presentado como evidencia en el informe previo a la visita no hay ninguna pregunta sobre la satisfacción del alumnado con la orientación profesional recibida. 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.

Están definidos los indicadores del proceso de análisis de la satisfacción del alumnado con la orientación profesional recibida y se comprueba que los solicitados por la guía CUALIFICAM están incluidos, junto con el compromiso de implantarlos en la próxima convocatoria.

No se ha hallado evidencia de que se analice la satisfacción de los alumnos con la red profesional en el programa, ni se han encontrado indicadores de excelencia relacionados con la Red Profesional de la Institución.. Se considera recomendable diseñar instrumentos que permitan analizar la satisfacción del alumnado con la red profesional e implantar el Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM. Debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

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.

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

**Puntuación: 5.000**

Hay definido e implantado un proceso de actualización de Inserción laboral, empleabilidad y satisfacción del egresado con 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**

Dado que el Programa aún no tiene implementado un programa de prácticas profesionales, aunque 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, no se detallan los ítems de la encuesta y no se presentan indicadores de excelencia. La dirección del Programa se compromete a implantar un proceso sistemático de evaluación cuando

haya estudiantes que realicen prácticas profesionales (perfil junior). Este punto deberá comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

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. No se ha aportado evidencia sobre la definición de los indicadores de excelencia sobre satisfacción de las empresas con antiguos alumnos empleados. 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.

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.

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.