

INFORME DE CERTIFICACIÓN DEFINITIVO

EVGlobal-Comunicación, Eventos y RRPP

Resolución:	FAVORABLE EN REVISIÓN
Puntuación obtenida:	50.43
Fecha del informe:	07/11/2022

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

Ahora bien, la Comisión de Certificación también considera que las debilidades detectadas en el Programa de Máster Profesional requieren que éste remita un **PLAN DE MEJORA** al respecto en un plazo de diez días hábiles desde la recepción del Informe de Certificación que, una vez aceptado por Madrimasd, será sometido a un **PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN EXTRAORDINARIO** antes de un año desde la fecha de emisión del certificado.

- En caso de superar con éxito el **PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN EXTRAORDINARIO**, el Programa Certificado se someterá a los dos años al Procedimiento de Seguimiento Ordinario y, tras superarlo, tres años después puede proceder a la Renovación de la Certificación.
- En caso de no superar con éxito el **PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN EXTRAORDINARIO**, el Programa pierde la Certificación CUALIFICAM Madrimasd. El Programa necesita resolver las debilidades identificadas antes de presentar de nuevo su solicitud en una próxima convocatoria, transcurridos al menos seis meses.

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

Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora:

FORTALEZAS

Profesorado con mucha experiencia y formación.

Gran compromiso del profesorado /directores con alumno y escuela

Metodología docente 'el caso' muy exigente

Satisfacción muy alta de los estudiantes que participaron en las audiencias

ALGUNOS REQUISITOS OBLIGATORIOS DE MEJORA

-Se debe profundizar en la definición de los perfiles de ingreso y egreso en base a Cualificam

-Evidenciar el correcto ajuste de los créditos en base a lo que te exige Cualificam

-Burocratizar el procedimiento de prácticas externas y su evaluación. Establecer más alianzas y cooperación con todas las partes interesadas que establece Cualificam

-Reforzar el portal de transparencia y los compromisos ODS

-Implantar un plan de acción para abordar el criterio de "Ética, Responsabilidad Social y Sostenibilidad" y "reputación" que define la guía Cualificam

-Formalizar e implementar los procedimientos de tal manera que generen indicadores (satisfacción y académicos)

-Tratar con detenimiento los requisitos exigidos por Cualificam en su punto 2.1 Página web y Campus Virtual

-Establecer procedimientos de gestión y coordinación docente

-Mejorar y tratar de dividir los roles importantes que exige Cualificam (coach, tutor académico, tutor de prácticas, etc) en distintas personas dentro de la organización para asegurar la dedicación y trato al alumnado

-Elaborar un listado de convenios

-Realizar un sistema de evaluación para certificar adecuadamente los resultados de aprendizaje

-Desarrollar un sistema óptimo y eficiente para recabar información y conectarlo con la satisfacción del alumnado y con el resto de indicadores

-Definir el proceso de vinculación con antiguos alumnos

-Definir un proceso para dar cumplimiento al punto 4.4. Reputación de la guía Cualificam

-Definir una rubrica TFM

Dimensión 1: Diseño del Programa

Subdimensión 1.1: Perfil de ingreso y de egreso

Puntuación: 7.320

El perfil de ingreso está definido en la página web pero no se ajusta a lo requerido conforme a la certificación CUALIFICAM en lo relativo a experiencia profesional (mínimo 3 años de experiencia en puesto con competencias mínimas de Grado o equivalente). Además, la Escuela requiere la acreditación de un nivel de idioma inglés B2 para acceder al Título, pues gran parte del material utilizado, así como el contenido de las asignaturas, es en inglés. Si bien no hay evidencias de este requisito ni se identifica en la web del título.

El perfil de ingreso tiene carácter generalista (se puede acceder desde cualquier titulación o con cualquier experiencia profesional). En las audiencias nos transmiten un alto nivel de cualificación por parte de los estudiantes

El perfil de egreso está definido pero no completamente como indica la guía. Además, su actualización no tiene un procedimiento establecido. Se recomienda extraer las competencias y destrezas adquiridas al finalizar el título, pues tienen un carácter muy generalista que dificulta lograr una visión global del egresado.

Existe coherencia entre perfil de ingreso y egreso y el Plan de Estudios está alineado con este último. Los estudiantes y egresados en las audiencias se muestran satisfechos con los conocimientos adquiridos.

Subdimensión 1.2: Coherencia de diseño del Programa

Puntuación: 2.640

El Plan de Estudios está correctamente diseñado para lograr el perfil de egreso, siendo consistente con la estructura, resultados de aprendizaje y carga de trabajo definida. Para aquellos alumnos que proceden de campos de conocimiento distintos al que nos ocupa, la dirección del título ha implantado una serie de cursos o contenidos preparatorios de nivelación. Pese a ello, la estructura del programa formativo debe ser objeto de revisión. Existen 4 especializaciones (asignaturas con carácter obligatorio) que el alumno debe cursar para obtener el total de créditos del título. Así, se debe configurar el programa de forma que los 60 créditos correspondan a las asignaturas básicas incluyendo los 12 créditos de prácticas y, adicionalmente, establecer asignaturas optativas que permitan obtener un certificado de especialización.

Subdimensión 1.3: Alianzas y cooperación

Puntuación: 2.640

Las Prácticas Externas no están incluidas dentro de la oferta formativa, tal y como exige la guía CUALIFICAM. Sólo las realizan aquellos estudiantes que las solicitan.

En las audiencias se indica la existencia de convenios de colaboración con centros y empresas en los que realizar prácticas externas. Sin embargo, no se ha tenido acceso al listado de convenios disponibles, por lo que no podemos afirmar que exista un número de convenios suficiente para atender las necesidades formativas de los estudiantes. El Programa debe contar con documentación que corrobore y publique en la web de la Titulación los convenios y alianzas establecidos para realizar las prácticas.

Por último, no se aportan evidencias de relaciones, alianzas o convenios con ONGs e instituciones sociales.

Subdimensión 1.4: Ética, Responsabilidad Social y Sostenibilidad

Puntuación: 3.500

No hay formalizado un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.

La Escuela da tratamiento a las incidencias, sobre todo, a través de la figura de los coordinadores académicos, de manera cercana e informal. Así, se debe formalizar la creación del buzón indicado así como la creación de un procedimiento que permita analizar y hacer un seguimiento de lo recibido.

En el portal de transparencia, publicitado en la web del título, únicamente se aporta un documento en el que se hace una declaración general de los principios de la Escuela y se indica, sin mayor especificidad, que han desarrollado una metodología propia (Reverse). Así, no se ha encontrado evidencia de cómo ESDEN responde de sus principales logros y resultados ante los grupos de interés y la sociedad. Se recomienda, incorporar información sobre los logros y resultados de la escuela por titulación.

Existe un compromiso con el EEEES, publicado en la página web, aunque se considera insuficiente. Recoge una serie de acciones de mejora generales emprendidas por la Escuela, pero sin una asociación clara con las prioridades de la Resolución del Consejo (2021/C066/01). Se deben incorporar acciones específicas y relacionarlas con las prioridades de la Resolución.

No se incorpora ninguna acción específica que contribuya a la consecución de ninguno de los ODS. Se deben establecer acciones asociadas, al menos, con los ODS 3, 4 y 7. Además, se recomienda publicar dicho compromiso y en la web, cuestión que no está efectuada en el momento de la evaluación.

Dimensión 2: Recursos y Procesos Académicos y Administrativos

Subdimensión 2.1: Página web y Campus Virtual

Puntuación: 0.000

No se identifica en la web del título el enlace oficial del procedimiento de certificación.

No se dispone de información sobre si existe un Campus Virtual. Por tanto no se puede verificar su fiabilidad, seguridad y disponibilidad. En la visita se manifestó que la Escuela utiliza un almacén para el contenido pues los estudiantes conocen la programación de actividades y exámenes a través de la Agenda Semanal. Esta agenda incluye la información necesaria para un correcto seguimiento del programa y los estudiantes, a través de links, acceden a la documentación que precisan.

Subdimensión 2.2: Procesos académicos y administrativos

Puntuación: 6.000

En términos generales, tras las audiencias mantenidas en la visita, se puede afirmar que los procesos académicos y administrativos funcionan de manera adecuada y eficiente, estando los estudiantes satisfechos. Ahora bien, con las evidencias disponibles, estos procesos no están correctamente definidos a nivel formal ni existe un seguimiento periódico de su despliegue. Además, esta falta de análisis y evaluación va asociada a la ausencia de indicadores objetivos y de un verdadero ciclo de mejora continua. En definitiva, existen procesos, pero no se ha podido atestiguar que estos se desarrolle bajo el marco de un Sistema de Gestión de Calidad que asegure su correcto desempeño. Existe un compromiso por parte de la Escuela de hacer un correcto diseño de los procesos, incorporando las directrices e indicadores marcados por la Guía CUALIFICAM. El diseño presentado en esta fase de evaluación es impreciso, no recoge todas las casuísticas indicadas en la certificación y, en ocasiones, presenta errores significativos e incoherencias. A continuación, se recoge una breve valoración de cada uno de los procesos:

El proceso de admisión no se ajusta a lo indicado en la Guía. Así, no concreta las vías y requisitos de acceso, la documentación a enviar por el estudiante, los plazos de respuesta por parte de la Escuela o la forma en que se puede recurrir la decisión de admisión. Estos aspectos deberían contemplarse una vez redefinido el proceso junto con el / los indicadores de excelencia asociados

En las audiencias se explicó el proceso de matriculación, pero en el estudio de información previa, dicho proceso definido no está ajustado a su naturaleza (Ej.: se indica como actividad la "elaboración de contenidos" o como KPI el "% anual de variación de contenidos de asignaturas"). Se debe reconsiderar el proceso, ajustando la información y permitiendo contrastar cómo se lleva a cabo el proceso completo de gestión de matriculación del estudiantado (documentación necesaria, plazos, responsables, confirmación de matrícula, etc.)

No se aportan evidencias sobre la aplicación y seguimiento de los indicadores.

El proceso de reconocimiento de créditos ECTS no está implantado, algo que debe ser atendido por la Escuela, adaptando los requisitos para el reconocimiento a lo dispuesto en la Guía y contemplando claramente los supuestos en que podrá aplicarse el reconocimiento.

Además, no se aportan evidencias sobre la aplicación y seguimiento de los indicadores

En lo que respecta al proceso de gestión de expedientes, este no refleja de manera clara la forma en que se gestionan estos en términos académicos y económicos. Además, no quedan recogidos los supuestos contemplados en la Guía: suspensión temporal, cambios de convocatoria y baja definitiva del estudiante. Estos aspectos deben ser tenidos en cuenta a la hora de redefinir el proceso.

No es posible evidenciar la aplicación y seguimiento de los indicadores en el momento actual.

El proceso de gestión de actas incorporado en la plataforma EVALUAE es idéntico al de gestión de expedientes, de tal forma que no recoge el procedimiento que sigue la Escuela para asegurar que las actas académicas se emiten en tiempo y forma, quedando convenientemente firmadas. Estos extremos deben considerarse al elaborar una nueva versión del proceso.

No es posible evidenciar la aplicación y seguimiento de los indicadores en el momento actual.

De nuevo, los procesos de gestión de certificados académicos y expedición de títulos son muy similares a los descritos para la gestión de expedientes o la gestión de actas. Deben adaptarse estos procesos, concretando las acciones específicas que forman parte de cada uno de ellos.

No es posible evidenciar la aplicación y seguimiento de los indicadores en el momento actual.

En cuanto al proceso de emisión del suplemento al título, el diseño presentado no responde al objetivo de este proceso (Ej.: se indica como objetivo el "programa alumni" o como KPI el "n. papers JCR/SCOPUS año"). Se debe revisar de forma integral este proceso contemplando las acciones que se llevan a cabo para tramitar la expedición del suplemento.

En cuanto a los indicadores, no se aportan evidencias sobre la aplicación y seguimiento de los mismos.

Es conveniente que el diseño de procesos contemple la revisión anual de su funcionamiento mediante una revisión por la Dirección de la Escuela, la cual permita comprobar la integridad del Sistema y plantear mejoras en su conjunto.

Dimensión 3: Profesorado y Programa de Formación

Subdimensión 3.1: Profesorado

Puntuación: 9.150

El Título es impartido por profesorado 100% con senior. Los perfiles tienen relación con el ámbito temático del Título y atesoran una experiencia adecuada. Igualmente, cuentan con una trayectoria profesional y docente destacada, siendo bien valorados por los estudiantes.

La dirección del programa cuenta con dilatada experiencia profesional y docente en el ámbito de la gestión en el sector. Su perfil formativo también es adecuado.

El profesorado que participa en el título dispone de experiencia docente acreditable en diferentes instituciones de Educación Superior, incluyendo la propia Escuela ESDEN. Por su parte, el perfil del director del programa es adecuado al Título, contando con una experiencia y una formación adecuadas para una correcta gestión académica del mismo.

Carecemos de encuestas de satisfacción con la labor docente específicas del Título, por lo que no se puede afirmar que el profesorado cuente con evaluaciones favorables en el programa. No obstante, los distintos colectivos muestran en las audiencias su alta satisfacción con el perfil y cualificación del profesorado asociado al título.

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

Puntuación: 2.640

La tutorización académica de las asignaturas es adecuada. No obstante, se debe revisar la carga asociada a la Dirección del Máster y a la secretaría de la escuela en cuanto a tutorización de TFM y Prácticas Externas. En el caso de las Prácticas Externas, existe una persona de apoyo para la gestión administrativa de convenios de cooperación educativa.

Se deben definir correctamente las figuras de tutores académicos, coaches, orientadores y otro personal de apoyo según los establecido en la guía CUALIFICAM; y establecer funciones distinguidas para éstos. Junto con el director del Título y los docentes, existe un coordinador académico que mantiene relación con los estudiantes, que se encarga principalmente de cuestiones administrativas y sin naturaleza académica. .

Subdimensión 3.3: Encargo académico

Puntuación: 3.000

La asignación de profesores, en términos generales, es adecuada y coherente con sus perfiles profesionales, académicos y docentes. La Dirección del Programa planifica y gestiona el encargo académico para cohesionar las necesidades del plan de formación. La planificación docente, vista la información recabada en las audiencias, integra las necesidades de los distintos grupos de interés.

Subdimensión 3.4: Plan de formación

Puntuación: 5.813

Los resultados de aprendizaje por asignatura, así como los conocimientos, competencias y destrezas están desarrollados de forma general y escuetamente. Se debe revisar el plan de formación pues carece de prácticas externas y, salvo que el estudiante curse todas las especializaciones, el Plan de Estudios completo no suma 60 ECTS. Se valora positivamente la metodología del caso que vehicula todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, reforzada mediante el desarrollo del modelo Reverse propio de la Escuela. Esta metodología es valorada positivamente por todos los grupos de interés. El TFM consiste en el desarrollo de un Plan de Negocio de forma grupal. Según las audiencias, la calificación corre a cargo de un tribunal bajo una rúbrica establecida. Sin embargo, no se aportan evidencias de esta última ni sobre el procedimiento de elección y constitución de dicho tribunal. Se valora muy positivamente el acuerdo con Harvard Publishing, que proporciona diferentes tipos de materiales para el desarrollo del programa. Este compromiso se formalizó en la visita mediante la presencia del responsable territorial de la institución. No se aprecia un seguimiento del correcto despliegue de las actividades formativas y los sistemas de evaluación pactados.

Las guías docentes incluyen la información requerida por la guía CUALIFICAM pero presentan algunas deficiencias pues están desarrolladas de manera muy general; aunque los estudiantes manifestaron conocer el sistema evaluación y otras cuestiones relativas a la planificación de la asignatura. En las audiencias se manifestó que algunas asignaturas se evalúan exclusivamente mediante la participación en clase, si bien no se dispone de rúbricas que den objetividad al proceso evaluativo.

La tutorización académica es adecuada, siendo ejecutada por los profesores responsables de las asignaturas principalmente.

No existe la figura de los coach, pero sí se ha corroborado en la visita que la Escuela cuenta con una oferta de actividades destinadas a fomentar la empleabilidad de los estudiantes

No se dispone de biblioteca física. Todos los materiales se proporcionan en formato digital.

Los mecanismos de coordinación son suficientes para evitar duplicidades y asegurar una secuencialidad en la adquisición de las competencias.

El profesorado se reúne al comienzo del curso académico y por campos de conocimiento pero alegan que serían recomendable una coordinación global entre todas las materias.

Se aprecia una preocupación por la actualización constante del programa formativo por parte de la Dirección de la Escuela. No obstante, la misma no tiene ningún tipo de programación. La Dirección está abierta y es receptiva con las propuestas de mejora planteadas con el profesorado en cualquier punto del programa. A

Además, a través del contacto con empresas externas, observan las posibles carencias en competencias y destrezas en estudiantes, y las incorporan al programa. Adicionalmente, comentan que el profesorado está informado del contenido que aporta la escuela de Harvard en su campo de conocimiento pero reconocen que adaptarlo y modificar el método del caso todos los años es tedioso.

Así, se debe realizarse este proceso, garantizando una revisión periódica y sistemática de la planificación de las enseñanzas.

Subdimensión 3.5: Dimensión práctica y orientación profesional

Puntuación: 2.749

No se ha tenido acceso al listado de convenios disponibles para la realización de Prácticas Externas, por lo que no se puede asegurar que la Dirección del programa garantice su suficiencia para el volumen de estudiantes.

Las prácticas externas, como se ha comentado anteriormente, no figuran como obligatorias. No obstante, la Escuela procura que, para todos los estudiantes que deseen cursarlas, cuenten con Prácticas ajustadas a su perfil, capacidades e intereses.

No se proporciona el listado de Centros con el que se mantiene convenio para la realización de PE ni hay evidencias de que haya una adecuada comunicación al estudiantado de la información necesaria para la correcta selección y desarrollo de estas.

Existe un proceso de gestión de las Prácticas y la Bolsa pero no está formalizado correctamente, si bien no se identifican incidencias significativas tras las audiencias mantenidas.

. Además, no consta un seguimiento de estos indicadores.

A futuro, esta bolsa de prácticas debe ser de obligado cumplimiento así como el procedimiento de gestión de estas. Tampoco se aprecia un seguimiento y evaluación del proceso ni de sus resultados.

Existen mecanismos para hacer llegar a los estudiantes ofertas laborales a las que accede la Escuela.

No se ha encontrado evidencia de la incorporación de los indicadores de CUALIFICAM, ni de la evalúa anualmente la actividad y los resultados de la Bolsa de Empleo.

Al no existir indicadores ni un procedimiento formal en la gestión de la bolsa de empleo, no existe una evaluación formal ni un seguimiento de esta.

Se dispone de una red profesional no formalizada. La escuela tiene implantada una red de estudiantes egresados con la que realizan eventos e informan a través de correo electrónico de ofertas de empleo u otros eventos de interés del sector. Igualmente, realiza eventos periódicos a los que invita a estudiantes y alumni. En estos eventos también participan empresas colaboradoras.

A nivel de orientación profesional, ésta no está sistematizada ni formalizada. Durante la visita no se ha evidenciado la existencia de un proceso implante de orientación profesional, que incluya su evaluación anual y la implantación de las mejoras derivadas, ni ningún indicador asociado.

Se ha presentado como evidencia un conjunto de acciones que ha desarrollado la Escuela para potenciar la empleabilidad de los estudiantes en colaboración con empresas.

. Además, no hay evidencia de un seguimiento de los indicadores ni de la toma de decisiones a partir de los mismos.

Dimensión 4: Resultados

Subdimensión 4.1: Resultados académicos

Puntuación: 0.660

El Programa no tiene definido un proceso sistemático de análisis de los resultados académicos que proporcione información sobre las asignaturas, las prácticas profesionales, el trabajo de fin de master ni los resultados académicos globales. Durante el proceso de evaluación no se ha evidenciado que se obtengan periódicamente indicadores de resultados académicos ni a nivel global ni a nivel de asignatura. Esto hace inviable que exista un correcto análisis y seguimiento de su evolución. En cualquier caso, tras las audiencias, se puede deducir que los resultados se encuentran dentro de lo esperable en un Título de Máster Profesional.

La Dirección del Programa manifiesta voluntad de implantar un sistema para analizar y valorar los resultados académicos a fin de adoptar las mejoras necesarias y realizar el correspondiente seguimiento, pero los procesos diseñados no están correctamente descritos.

Se deben reformular estos procesos, asegurando la disponibilidad de los indicadores establecidos por la guía CUALIFICAM en futuros procesos de evaluación.

Subdimensión 4.2: Satisfacción del alumnado

Puntuación: 2.443

El Programa no tiene definido e implantado un proceso sistemático de análisis de la satisfacción del alumnado con los profesores, tutores académicos, los coaches, los orientadores y el resto del personal de apoyo. Sin embargo, sí se manifestó en las audiencias que estos procesos de evaluación se llevan a cabo puntualmente.

La correcta implantación de estos procesos es necesaria para asegurar la existencia de un ciclo de mejora continua y será objeto de revisión prioritaria en futuros procesos de evaluación.

Además, se deben incluir indicadores más adecuados para asegurar el análisis y seguimiento de los procesos

El Programa no tiene definido un Proceso sistemático de análisis de la satisfacción del alumnado con la página web del Programa.

Además, la Dirección del Programa debe analizar y valorar los resultados de estos procesos a fin de adoptar las mejoras necesarias y realizar el correspondiente seguimiento

Por último, se debe profundizar en definir correctamente Indicadores de Excelencia del los Proceso de análisis de la satisfacción.

En la visita, los responsables del título confirmaron que no disponen de Campus Virtual. Se recomienda avanzar en este aspecto.

El Programa no ha definido e implantado un Proceso sistemático de análisis de la satisfacción del alumnado con la Bolsa de Empleo, que garantice la revisión por la Dirección, como mínimo anual, de dichos resultados.

El Programa no ha definido e implantado un Proceso sistemático de análisis de la satisfacción del alumnado con la Bolsa de Empleo, que garantice la revisión por la Dirección, como mínimo anual, de dichos resultados.

Subdimensión 4.3: Vinculación con los Antiguos Alumnos

Puntuación: 0.550

No existe un proceso bien definido y sistemático de evaluación de la inserción laboral, la empleabilidad y la satisfacción de los egresados. Se debe, por tanto, crear un procedimiento para cada una de estas cuestiones que permita la extracción, análisis y seguimiento de resultados.

Durante la visita se aportó como evidencia adicional una encuesta realizada el curso pasado a egresados. Los datos no se encuentran desagregados por Título, pero son positivos y muestran el interés de la Escuela por avanzar en este proceso.

No es posible evidenciar la aplicación y seguimiento de los indicadores en el momento actual.

Subdimensión 4.4: Reputación

Puntuación: 1.320

No hay procedimientos sistemáticos para recabar información acerca de la satisfacción de las empresas que acogen estudiantes en Prácticas.

Existe voluntad de la Escuela por implantar este procedimiento, pero se debe formalizar de forma que garantice la recogida periódica de datos y su análisis para la mejora por parte de la Dirección del programa.

No es posible evidenciar la aplicación y seguimiento de los indicadores en el momento actual.

En lo relativo a la satisfacción de las empresas e instituciones con los antiguos alumnos empleados, no se presenta un procedimiento sistemático para la medición de este.

Existe voluntad de la Escuela por implantar este procedimiento, pero se debe formalizar de forma que garantice la recogida periódica de datos y su análisis para la mejora por parte de la Dirección del programa.

El cuadro de mando no recoge los indicadores asociados a esta CE según la Guía CUALIFICAM.