

## INFORME DE CERTIFICACIÓN DEFINITIVO

### Máster en Marketing Digital

Resolución:	FAVORABLE
Puntuación obtenida:	90.35
Fecha del informe:	07/11/2022

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.

(\*) El Programa puede presentar **ALEGACIONES**, sustanciadas en evidencias objetivas documentales al Informe de Certificación, **en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción**. Estas serán valoradas por la Comisión de Certificación, que emitirá de nuevo su Informe de Certificación, aceptándolas o rechazándolas razonadamente. Este segundo Informe de Certificación es definitivo y no admite alegaciones.

## **Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora:**

### **FORTALEZAS**

(1) La trayectoria en materia de calidad con los certificados ISO 9001, 14001 y Madrid Excelente aseguran un seguimiento y control de los procesos y de los indicadores con las auditorías internas y externas realizadas al menos dos veces al año.

(2) Las audiencias de estudiantes, egresados y empleadores destacan la actualización de los conocimientos adquiridos en relación con la demanda del mercado laboral.

(3) Se valora muy positivamente la atención prestada por el profesorado y el personal de apoyo durante todo el ciclo de vida del estudiante en el Programa.

(4) Los datos de satisfacción con profesorado y tutores presentan unos resultados en niveles de excelencia. Así mismo, el grado de recomendación de todos los programas se mide con el índice Net Promoter Score (NPS), situándose en valores muy positivos.

(5) El campus virtual utiliza la plataforma Blackboard Collaborate a la que tiene acceso el alumnado de todos los programas tanto los de la modalidad presencial como online. En estos últimos, destaca una amplia variedad de herramientas, contenidos y sistemas de evaluación, así como de recursos audiovisuales.

(6) En general, la audiencia de estudiantes ha manifestado un alto grado de satisfacción respecto al carácter multidisciplinar y el trabajo en equipo en los TFM, así como la posibilidad de llevarlo a la práctica.

### **PROPUESTAS DE MEJORA**

(1) Se recomienda ampliar la información al alumnado de nuevo ingreso con relación a las actividades complementarias, por ejemplo, respecto al idioma, entre otras; detallando qué se incluye en el precio global del Programa.

(2) Se recomienda continuar desplegando el Plan de Acción para cumplir con los compromisos adquiridos en relación con los criterios incorporados en el Programa Cualificam, como por ejemplo el cumplimiento de indicadores de cada uno de los procesos.

(3) Se recomienda introducir mecanismos que garanticen la identidad del alumnado en los procesos de evaluación del campo virtual para asegurar la adquisición de aprendizaje en las pruebas objetivas.

(4) Se recomienda seguir avanzando en la implantación real de las Prácticas para cumplir con lo establecido en la guía Cualificam, que refiere: "Incluir 12 ECTS de prácticas profesionales obligatorias". Así mismo, consolidar la red profesional y la red Alumni.

(5) Las audiencias de estudiantes y egresados manifiestan la necesidad de reforzar el acompañamiento en el desarrollo de sus Trabajos Fin de Máster, incluyendo la figura de tutor de TFM.

(6) Cumplir con la exigencia establecida por la guía Qualificam en cuanto a la realización de encuestas a alumnado y egresados, para completar la información recogida con las ya realizadas en relación con la satisfacción del profesorado.

## **Dimensión 1: Diseño del Programa**

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

**Puntuación: 6.000**

El perfil de ingreso está publicado en la web del título y es acorde a los establecido en la guía de CUALIFICAM. 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. Incluso, destacan la actualización de los conocimientos adquiridos en relación con la demanda del mercado actual. En el perfil de egreso no se especifican los conocimientos, competencias y destrezas a alcanzar al finalizar la formación.

### **Subdimensión 1.2: Coherencia de diseño del Programa**

**Puntuación: 4.000**

El diseño del Programa es coherente con los perfiles de ingreso y de egreso, en términos de estructura, resultados de aprendizaje (conocimientos, competencias y destrezas). El Programa se encuentra disponible en la web, este es completo y coherente con los perfiles de ingreso y con el perfil profesional. Las guías docentes se encuentran accesibles y públicas en la web del máster. No obstante, las guías no incluyen los resultados de aprendizaje y la carga de trabajo de asignaturas, aspectos fundamentales para valorar esta dimensión. La satisfacción de estudiantes y egresados con el programa en general y el grado de satisfacción con los conocimientos, competencias adquiridas y resultados del aprendizaje es alta. Se valora que la carga de trabajo del plan de estudios y de las asignaturas, es equilibrada, y que el esfuerzo realizado se corresponde con las calificaciones, considerando que la carga de trabajo es ajustada.

### **Subdimensión 1.3: Alianzas y cooperación**

**Puntuación: 4.165**

El Máster cuenta con numerosos convenios con empresas e instituciones en las que realizar las prácticas curriculares, que cuentan con la firma y oficialización a disposición de este panel, no así en la web donde solo figura la lista de centros con los que hay convenio. Sería interesante contar con una breve descripción de la labor o desempeño de las empresas o centros, y su relación con el Máster, así como una actualización del número de plazas de cada año.

Igualmente, el programa entabla relaciones o alianzas con otras Escuelas o Centros, entre los que destacamos los convenios con EUDE México (universidad) y Politécnico Gran Colombiano.

Se recomienda ampliar los vínculos con ONGs que aporten los conocimientos y valores necesarios para la formación integral de los estudiantes. Existe un compromiso por parte del Centro para fomentar las alianzas con ONGs.

### **Subdimensión 1.4: Ética, Responsabilidad Social y Sostenibilidad**

**Puntuación: 3.500**

Se cuenta con un buzón de reclamaciones, sugerencias y quejas. Las quejas se gestionan de forma informal, no utilizan el canal formal en el que queden registradas las quejas. Cuando los alumnos desean comunicar un problema o sugerencia, lo hacen directamente a la dirección del título, bien directamente o a través de la figura de los delegados.

En las actas de dirección aportadas como evidencia, se indican el número de quejas y felicitaciones recibidas. Sin embargo, para evaluar correctamente el seguimiento de estas, será necesario conocerlas en detalle atendiendo a cuáles han sido las cuestiones tratadas, plazo de respuesta, colectivos implicados y si se les ha dado un curso adecuado, de manera que hayan generado mejoras en la Escuela.

La página web cuenta con un apartado de transparencia, donde figura el Manual de Calidad, los Compromisos ODS y la descripción de los Procedimientos. No se cuenta con información detallada relativa a los miembros que forman parte de la Comisión de Calidad, indicadores del Máster, resultados de satisfacción de los estudiantes. Se

podría perfeccionar el portal de transparencia publicando los documentos de manera más clara o publicitando quiénes son los miembros que conforman el Comité de Calidad.

La escuela cuenta con la certificación ISO 9001, ISO 14001 y Madrid Excelente. La Dirección del Programa identifica y analiza las oportunidades y amenazas derivadas de los cambios en el EEES y las refleja en su estrategia y toma de decisiones, no obstante, se podría perfeccionar dicho análisis en el futuro.

El Programa establece acciones de compromiso con los ODS, pero no constan los plazos establecidos para llevar a cabo estas acciones o cómo se va a medir su impacto

## **Dimensión 2: Recursos y Procesos Académicos y Administrativos**

### **Subdimensión 2.1: Página web y Campus Virtual**

**Puntuación: 11.000**

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 Máster (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 es considerado un punto fuerte de la Escuela. Se utiliza la plataforma Blackboard Collaborate a la que tienen acceso el alumnado de todos los programas tanto en la modalidad presencial como online. Para estos últimos, destaca una amplia variedad de herramientas, contenidos y sistemas de evaluación, así como de recursos audiovisuales. Los alumnos están satisfechos con esta herramienta donde se garantiza el acceso a todos los recursos de aprendizaje necesarios y resulta adecuada a las necesidades del alumnado en términos de experiencia usuario. Se recomienda introducir mecanismos que garanticen la identidad del alumnado en los procesos de evaluación del campo virtual para asegurar la adquisición de aprendizaje en las pruebas objetivas. Como oportunidad de mejora los profesores indican que la actualización de contenidos en la modalidad online resulta más lenta de lo deseable. Por último, señalar que el Campus virtual no establece un procedimiento en el que se incorpore el suplemento al título (ya que éste no está definido).

### **Subdimensión 2.2: Procesos académicos y administrativos**

**Puntuación: 12.500**

Analizando cada uno de los Procesos exigidos por Cualificam, se puede afirmar que en el Proceso de Admisión presentado por la Escuela EUDE para todos sus programas, las fases del proceso están claramente establecidas e incluye aspectos relevantes como, entre otros, cuándo debe remitir el estudiante toda la documentación requerida. Sería recomendable incluir en el proceso la forma en que se puede reclamar la resolución de admisión. Los estudiantes apuntan que el proceso resulta muy rápido, nada burocrático, y que, a pesar de los cambios horarios, las solicitudes de información siempre fueron respondidas muy rápidamente. La Dirección del Programa hace Seguimiento de los datos del Promedio anual de Admisión, presentando los siguientes valores: 95% titulados 4% último curso titulación, 1% profesional. En el caso del Programa on line todos acceden por reconocimiento profesional.

Se recomienda incluir en el seguimiento los Indicadores de Excelencia de la Guía Cualificam: 1. Tiempo máximo desde que el alumno envía la documentación requerida para iniciar el proceso de admisión hasta que recibe la comunicación favorable o desfavorable + Estándar para el indicador, 2. Tiempo medio desde que el alumno envía la documentación requerida para iniciar el proceso de admisión hasta que recibe la comunicación favorable o desfavorable + Estándar para el indicador, 3. Número de reclamaciones formuladas en relación al proceso de admisión, 4. Número de reclamaciones resueltas en relación al proceso de admisión + Estándar % para el indicador, 5. Tiempo medio para la resolución de las reclamaciones formuladas en relación al proceso de admisión + Estándar para el indicador.

Respecto al Proceso de Matriculación, el Programa lo tiene definido e implantado y la Dirección define, aplica y hace seguimiento de los indicadores de excelencia del Proceso. Un punto de mejora identificado es el relativo a la información que recibe el alumnado de nuevo ingreso con relación a las actividades complementarias. Los alumnos no tenían claro si eran presenciales o no y si eran gratuitos. Requieren que les informen sobre qué actividades

complementarias incluye la matrícula, y cuáles no. Por tanto, se recomienda ampliar la información al alumnado de nuevo ingreso con relación a las actividades complementarias, por ejemplo, respecto al idioma detallando qué se incluye en el precio global del Programa.

En cuanto al Proceso de Reconocimiento de créditos, se encuentra también definido e implantado. En la práctica, la mayoría de reconocimientos son de prácticas por experiencia profesional acreditada y en algún caso, de asignaturas de otros programas del propio Centro. Se realiza un seguimiento correcto de los Indicadores de Excelencia de este Proceso, aunque de manera agregada. La dirección se compromete a realizarlo por Programa, tal y como se pide en la Guía Cualificam.

Lo mismo ocurre con los indicadores de Excelencia del proceso de Gestión del expediente del alumno. Dicho proceso además está definido y es accesible desde la web del título.

En lo relativo a las Gestión de actas el procedimiento también está definido y es accesible desde la web. Respecto a los indicadores de excelencia de este proceso, aunque se presentan algunos, éstos no están definidos como establece la guía de Cualificam (tiempos máximos y medios para la emisión y firma de actas).

El Programa tiene definido e implantado un Proceso completo de gestión de los certificados académicos, en él se han definido los indicadores establecidos por Cualificam y su correspondiente estándar: Tiempo máximo para emisión de certificados (7 días) y Tiempo medio en emisión de certificados (5 días). Sin embargo, no se han encontrado datos de los mismos.

Dentro de su proceso de titulación, el Programa establece diferentes fases que garantizan la emisión en tiempo y forma del título para todos los alumnos/as finalizados (Expedición de títulos): Confirmación del pago de las tasas de titulación, emisión, firma del título y certificación en notaría, envío al alumno y recepción. Los indicadores que miden el tiempo de tramitación, de envío y tiempo global del proceso son analizados por la Escuela, teniendo en cuenta además el estándar establecido: tiempo máximo para expedición y envío del título: 65 días y tiempo medio de expedición y envío del título: 10,8 días.

La Dirección del Programa no considera necesario el Suplemento Europeo al Título, por lo que no ha definido ni el Proceso ni Indicadores al respecto.

La revisión anual por la Dirección del Sistema de Gestión y Procedimientos desataca como Punto Fuerte de la Escuela EUDE para todos sus programas. La trayectoria en materia de calidad con los certificados ISO 9001, 14001 y Madrid Excelente aseguran un seguimiento y control de los procesos y de los indicadores con las auditorías internas y externas realizadas al menos dos veces al año. Por último, se recomienda continuar desplegando el Plan de Acción para cumplir con los compromisos adquiridos en relación con los criterios incorporados en el Programa Cualificam, como por ejemplo el cumplimiento de indicadores de cada uno de los procesos.

## **Dimensión 3: Profesorado y Programa de Formación**

### **Subdimensión 3.1: Profesorado**

**Puntuación: 10.000**

El profesorado tiene el perfil y la experiencia profesional adecuados a las materias que imparte. Se constata que al menos el 60% del profesorado del programa tiene perfil senior. Los perfiles tienen relación con el ámbito temático del Título y acreditan una experiencia adecuada. Revisados los perfiles de LinkedIn, todo el profesorado que figura en la tabla de encargo académico, indican tener experiencia docente en diferentes instituciones de Educación Superior, incluyendo la propia Escuela.

El Director del Programa es Técnico Superior en Gestión Comercial y Marketing y Máster Europeo en Publicidad Digital y Comunicación Interactiva. Acredita experiencia profesional y docente adecuada al perfil profesional/cualificación otorgados por el Programa.

Más del 80% del profesorado tiene experiencia docente acreditable en éste o en Programas similares. Revisados los perfiles de LinkedIn, todo el profesorado que figura en la tabla de encargo académico, indican tener experiencia docente en diferentes instituciones de Educación Superior, incluyendo la propia Escuela.

El profesorado del Máster tiene evaluaciones docentes recientes favorables. El elevado índice de satisfacción de los estudiantes se considera una fortaleza del título, los resultados presentan valores cercanos o superiores a 9 sobre

10 de profesores, tutores y orientadores en el último periodo evaluado (2021). Así mismo, el grado de recomendación del programa se mide con el índice Net Promoter Score (NPS), situándose en valores muy positivos. Se recomienda mejorar la presentación de esta evidencia aportando resultados desglosados para el programa y no datos globales de todo el profesorado del Centro.

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

**Puntuación: 3.320**

Los tutores académicos tienen la formación adecuada para realizar las labores de tutela académica de las diversas asignaturas del Plan de formación, en particular, para tutelar los Trabajos de Fin de Máster y/o las Prácticas Externas que les sean asignados. No obstante, en la audiencia de estudiantes y egresados, se manifiesta la necesidad de reforzar el acompañamiento en el desarrollo de sus Trabajos Fin de Máster, incluyendo la figura de tutor de TFM. Según las evidencias facilitadas por la escuela, hay definidos tutores académicos y coaches pero no parecen suficientes para todas las plazas ofertadas. Aunque el profesorado realiza también una labor de tutorización, se debería clarificar el rol del tutor académico y del coach, así como las ratios tutor alumno y coach alumno.

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

**Puntuación: 3.000**

De lo que se desprende de la tabla de encargo la asignación del profesorado resulta adecuada a la asignatura de impartición.

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

**Puntuación: 7.667**

El Plan de formación se adapta al esquema del Marco Europeo de Cualificaciones para el Aprendizaje Permanente (EQF) e incluye el Perfil de egreso y los resultados de aprendizaje por asignatura, comprendiendo: conocimientos, competencias y destrezas.

Las guías docentes son coherentes con los resultados de aprendizaje y éstos con las actividades de evaluación y formativas. Incluyen resultados de aprendizaje, actividades formativas, temario y nombre del profesor/a. Pese a ello los criterios de evaluación debe ser más explícito, indicándose las ponderaciones y tipo de pruebas a evaluar.

En el campus virtual o Plataforma, se comprueba la actualización de los horarios, temarios, etc. Se ha comprobado que el Programa dispone de un cauce de acceso a los coaches educativos encargados de realizar el seguimiento del progreso del alumno e intervenir para apoyar o dinamizar en caso de necesidad. Así como se ha comprobado que 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.

Los estudiantes disponen de los materiales docentes necesarios para cubrir los objetivos formativos y están accesibles en el campus virtual.

La Dirección del Programa planifica, revisa, actualiza el Plan de Formación para aportar valor y satisfacción a sus grupos de interés. Se evidencia el calendario de las materias, actividades y evaluaciones que los estudiantes deben realizar.

Por otra parte, se ha constatado que la Dirección del Programa planifica y comunica a través del campus virtual el calendario de las materias, actividades y evaluaciones que los estudiantes deben realizar para alcanzar los objetivos formativos previstos.

En relación con la revisión y evaluación del Plan de formación por parte de la Dirección, así como del grado de cumplimiento de las actividades formativas y de los sistemas de evaluación aplicados a lo largo del Plan de Formación y su adecuación para el logro de los resultados de aprendizaje previstos, se aporta como evidencia acta que detalla la propuesta y planificación del plan de mejora en EUDE para dar respuesta a estas dos características de excelencia y se incluye en el acta de Revisión del Sistema presentada como evidencia adicional. Se valoran favorablemente las dos características de excelencia citadas en función de los compromisos adquiridos por la Dirección, pero será objeto de especial seguimiento dicho Plan de mejora.

No se muestra un seguimiento del Cuadro de Mando, de las sugerencias, quejas y reclamaciones ni del cumplimiento del Plan de Mejora.

### **Subdimensión 3.5: Dimensión práctica y orientación profesional**

**Puntuación: 4.250**

En relación con las prácticas profesionales curriculares, el acta aportada como evidencia no hace ninguna referencia a esta asignatura. En las audiencias celebradas, se pone de manifiesto que el volumen de convenios con empresas es muy elevado, pero luego la posibilidad de hacer prácticas presenta un importante margen de mejora. Se recomienda seguir avanzando en la implantación real de las Prácticas para cumplir con lo establecido en la guía Cualificam: "Incluyendo 12 ECTS de prácticas profesionales obligatorias" y adecuándolas a los objetivos formativos previstos (empresas, duración, actividades a realizar, etc.).

Por otra parte, existe un compromiso por parte de la dirección académica para incluir en el Campus virtual la información de los convenios existentes, así como el número de plazas disponibles y criterios de asignación, información que actualmente solo se refleja en el portal de prácticas. Comprobar durante la visita: No se detalla nada respecto a las gestiones necesarias para la realización de las prácticas, el número de plazas disponibles y los criterios de asignación de las mismas. Además, comprobar que ya son obligatorias. En el acta aportado se dice: "se verifica que ya existen convenios actuales para la gestión de prácticas en los másteres, con el objetivo de que los alumnos que lo requieran puedan realizar las prácticas adecuadas a los objetivos formativos, tanto en lo referente a su duración, como al nivel de competencias (...) Compromiso por parte de la dirección académica para que se incluya en el Campus virtual la información de los convenios existentes, así como el número de plazas disponibles y criterios de asignación, información que actualmente solo se refleja en el portal de prácticas. ".

El Programa cuenta con un proceso de gestión de las Prácticas Profesionales curriculares y de la Bolsa de Prácticas. Los alumnos manifiestan la necesidad de compatibilizar las ofertas de Prácticas con los horarios de clases.

Se han definido indicadores de Excelencia del Proceso de gestión de las Prácticas Profesionales y de la Bolsa de Prácticas para evaluar anualmente e incorporar los cambios necesarios y mejorar así esta área del Programa. Se valoran favorablemente las dos características de excelencia citadas en función de los compromisos adquiridos por la Dirección, pero será objeto de especial seguimiento en las próximas evaluaciones.

El Programa cuenta con un proceso implantado de gestión de la Bolsa de Empleo. La Bolsa de empleo de la plataforma incluye: Proceso de aplicación a la Bolsa de Empleo. Listado de ofertas de empleo y requisitos. La Escuela cuenta con una plataforma muy elaborada y adecuada para la gestión de la Bolsa de Empleo. La plataforma además sirve para los empleadores para dar seguimiento o para publicar las ofertas. Esta actividad evidencia el seguimiento estricto de la Escuela al tener un enfoque hacia el empleo, lo cual es parte de su misión. La Bolsa de empleo está configurada a nivel de escuela y no se encuentran evidencias a nivel de Programa.

El Programa cuenta con un proceso de gestión de orientación profesional, que incluye su evaluación anual y la implantación de las mejoras derivadas y está prevista la organización de actividades de orientación profesional y de mejora de la empleabilidad.

Asimismo, el Programa cuenta con un proceso de gestión de orientación profesional, que incluye su evaluación anual y la implantación de las mejoras derivadas y está prevista la organización de actividades de orientación profesional y de mejora de la empleabilidad.

Se han definido indicadores de Excelencia del Proceso de gestión de las Prácticas Profesionales y de la Bolsa de Prácticas para evaluar anualmente e incorporar los cambios necesarios y mejorar así esta área del Programa. Se valoran favorablemente las dos características de excelencia citadas en función de los compromisos adquiridos por la Dirección, pero será objeto de especial seguimiento en las próximas evaluaciones. Se han definido los indicadores de excelencia requeridos en este Proceso de orientación profesional para su aplicación y seguimiento. Aunque se aportan datos sobre indicadores en las evidencias aportadas, los mismos no están actualizados en el tiempo (datos del 2017 y 2018) y corresponden a otros títulos distintos a nuestro programa en cuestión. Se deben aportar evidencias recientes sobre la aplicación y seguimiento de dichos indicadores.

### **Dimensión 4: Resultados**

## **Subdimensión 4.1: Resultados académicos**

**Puntuación: 5.320**

El Programa tiene definido e implantado un proceso sistemático de análisis de los resultados académicos (asignaturas, prácticas profesionales y del trabajo de fin de máster) de los estudiantes, así como de los resultados académicos globales del Programa, que según se comprueba durante la visita se revisa por la Dirección del Programa al menos una vez al año.

La Dirección del Programa analiza y valora los resultados académicos a fin de adoptar las mejoras necesarias y realizar el correspondiente seguimiento. Existe un compromiso por parte de la Escuela/Dirección del Programa sobre la incorporación de los indicadores especificados por la guía CUALIFICAM que no están contemplados en el sistema actual.

Respecto al Indicador de Excelencia del Proceso de análisis de los resultados académicos, se dispone de información desagregada para "Finalizados, Suspenso, Bajas y No show", se recomienda al fin de cumplir con lo establecido en la guía Cualificam: "Presentados/matriculados+estándar", "Aprobados/presentados+estándar" y "Aprobados/matriculados+estándar".

## **Subdimensión 4.2: Satisfacción del alumnado**

**Puntuación: 6.877**

El Programa ha definido e implantado un proceso sistemático de recogida y análisis de la satisfacción del estudiantado con el profesorado, éste deberá ampliarse a los tutores académicos, los coaches, los orientadores y el resto del personal de apoyo con la finalidad de completar los datos relativos a informantes clave y cumplir con el indicador de excelencia.

La Dirección del Programa analiza y valora los resultados de satisfacción del alumnado con el profesorado a fin de adoptar las mejoras necesarias y realizar el correspondiente seguimiento. Los datos de satisfacción con profesorado y tutores presentan unos resultados en niveles de excelencia. Así mismo, el grado de recomendación de todos los programas se mide con el índice Net Promoter Score (NPS), situándose en valores muy positivos.

Se insiste en la necesidad de continuar trabajando el Indicador de Excelencia del Proceso de análisis de la satisfacción del alumnado con el profesorado, los tutores académicos, los coaches, los orientadores y el resto del personal de apoyo. Hasta el momento, se aportan resultados de satisfacción con el profesorado, los tutores y orientadores pero, atendiendo a lo establecido en la guía, carecemos de resultados respecto al personal de apoyo.

Se constata durante la visita que actualmente no se realiza la medición de la satisfacción del alumno de forma específica sobre la página web, por lo que se recomienda desplegar esta mejora. Cabe indicar que la Dirección del Programa muestra un claro compromiso de incorporar este aspecto conforme a lo especificado en la guía Cualificam con la finalidad última de promover la mejora y cumplir con el indicador de excelencia.

La Dirección del Programa se compromete, a una vez disponga de datos, analizar y valorar los resultados de satisfacción del alumnado con la página web del Programa a fin de adoptar las mejoras y realizar el correspondiente seguimiento, como se indicaba anteriormente.

La Escuela muestra un claro compromiso por la incorporación del Indicador de Excelencia del Proceso de análisis de la satisfacción del alumnado con la página web del Programa. Se informa, que este aspecto será objeto de especial seguimiento.

El Programa tiene definido e implantado un Proceso sistemático de análisis de la satisfacción del alumnado con el Campus Virtual que garantiza la revisión por la Dirección, como mínimo anual, de los resultados. Aspecto que se constata durante la visita.

Según se establece el Acta de Dirección, en la encuesta de satisfacción realizada a los alumnos una vez finalizado el máster, "se hace una pregunta abierta a los alumnos solicitando sugerencias de mejora, donde se incluye la experiencia con el Campus virtual". Durante la visita se constata que estos datos se tienen en cuenta para la mejora constante del Campus virtual, de cara al seguimiento, sería conveniente una mayor evidencia de este aspecto.

El Programa tiene definido e implantado un Proceso sistemático de análisis de la satisfacción del alumnado con los procesos académicos y administrativos que garantice la revisión de los resultados por la Dirección. Al igual que en el criterio anterior, se nos informa que vienen inmersos en los resultados de las encuestas que se realizan a nivel de título.

La Dirección informa durante la visita que analiza y valora los resultados de satisfacción del alumnado con los procesos académicos y administrativos a fin de adoptar las mejoras necesarias. Se recomienda trabajar de cara a próximas visitas en una mayor formalización de las evidencias.

Existe un compromiso por parte del centro en trabajar respecto al Indicador de Excelencia del Proceso de análisis de la satisfacción del alumnado con los procesos académicos y administrativos. Hasta el momento, los datos aportados no dan luz sobre el resultado de los indicadores referidos al procedimiento en cuestión. No se especifica el curso al que pertenecen ni se explica la diferencia entre "participación" y "recomendación". Los datos obtenidos deben presentarse a nivel de título y seguir las indicaciones de la guía de CUALIFICAM.

El Programa tiene definido e implantado un Proceso sistemático de análisis de la satisfacción del alumnado con las prácticas profesionales y con la Bolsa de Prácticas que garantice la revisión por la Dirección, como mínimo anual, de los resultados.

Según se indica en el Acta de Dirección aportada, las valoraciones que los alumnos dan sobre las prácticas profesionales y la Bolsa de Prácticas, son analizadas con el fin de plantear posibles acciones de mejora. Igualmente, se mantienen reuniones semestrales con los delegados de cada máster para analizar, entre otras cuestiones, la satisfacción general de los distintos grupos de interés con las prácticas y la bolsa de prácticas. Durante la visita, la Dirección del Programa comparte con el panel algunas de las mejoras llevadas a cabo.

El centro aporta datos sobre el indicador de Excelencia del Proceso de análisis de la satisfacción del alumnado con las prácticas profesionales y con la Bolsa de Prácticas, no obstante, de cara al seguimiento se recomienda detallar el curso académico al que hacen referencia y si éstos corresponden al título que nos compete o se presenta a nivel de centro.

El Programa tiene 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 los resultados.

Según se indica en el Acta de Dirección aportada, las valoraciones que los alumnos dan sobre la bolsa de empleo, son analizadas con el fin de plantear posibles acciones de mejora. Igualmente, se mantienen reuniones semestrales con los delegados de cada máster para analizar, entre otras cuestiones, la satisfacción general de los distintos grupos de interés con la bolsa de empleo. Esta información se constata durante la visita.

El centro aporta datos sobre el indicador de Excelencia del Proceso de análisis de la satisfacción del alumnado con la Bolsa de Empleo, no obstante, de cara al seguimiento se recomienda detallar el curso académico al que hacen referencia y si éstos corresponden al título que nos compete o se presenta a nivel de centro. Siempre debe velarse por el cumplimiento de la Guía Cualificam.

El Programa tiene definido e implantado un Proceso sistemático de orientación profesional que incluye el análisis sistemático de la satisfacción del alumnado y garantiza la revisión por la Dirección de los resultados, como mínimo anual. Según se constata durante la visita, las valoraciones que los alumnos dan sobre la orientación profesional, son analizadas con el fin de plantear posibles acciones de mejora.

Según se indica en el Acta de Dirección aportada, las valoraciones que los alumnos dan sobre la orientación profesional, son analizadas con el fin de plantear posibles acciones de mejora. Igualmente, se mantienen reuniones trimestrales con los delegados de cada máster para analizar, entre otras cuestiones, la satisfacción general de los distintos grupos de interés con la orientación profesional. Sería recomendable conocer alguna de las iniciativas planteadas y cómo han sido sus resultados.

Se recomienda trabajar el Indicador de Excelencia del Proceso de orientación profesional de forma específica para este Programa, al igual que en todos los señalados anteriormente.

El Programa tiene definido e implantado un Proceso sistemático de actualización de su Red Profesional, que incluya el análisis sistemático de la satisfacción del alumnado y garantice la revisión por la Dirección de los resultados, como mínimo anual.

Durante la visita se constata que la Dirección del Programa analiza y valora los resultados de satisfacción del alumnado con la Red Profesional a fin de adoptar las mejoras necesarias y realizar el correspondiente seguimiento.

Se recomienda trabajar el Indicador de Excelencia del Proceso de actualización de la Red Profesional del Programa, al igual que en todos los señalados anteriormente a nivel particular, es decir desagregado para este Programa en cuestión.

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

#### **Puntuación: 4.433**

El Programa cuenta con un procedimiento definido que hace referencia al "seguimiento de la inserción laboral de los alumnos para conocer el índice de empleabilidad". Este debería incluir también cuestiones relacionadas con la satisfacción con la formación recibida de los titulados. Si bien el procedimiento está diseñado debe implementarse para cumplir con las exigencias establecidas por la guía Cualificam en cuanto a la realización de encuestas a alumnado y egresados, con el objetivo de completar la información ya recogida en el Marco del Programa y tener una información más holística sobre el desarrollo profesional de los egresados y su satisfacción con la formación recibida. Los egresados son un colectivo clave que, sin duda, podrían proporcionar una información de gran interés para la mejora del Programa.

En relación al Indicador de Excelencia del Proceso de evaluación de la inserción laboral, la empleabilidad y la satisfacción los datos presentados no cumplen con los indicadores establecidos en la guía de CUALIFICAM. Revisar de acuerdo a 4.3.1. de guía CUALIFICAM. Igualmente, se recomienda desagregar los resultados por título e indicar el periodo de evaluación al que pertenecen.

### **Subdimensión 4.4: Reputación**

#### **Puntuación: 4.320**

El Programa tiene definido e implantado un Proceso sistemático de evaluación de la satisfacción de las empresas e instituciones con los alumnos de prácticas que garantice la revisión por la Dirección de los resultados, como mínimo anualmente según se corrobora durante la visita a la Escuela. Durante la visita se constata que la Dirección del Programa analiza y valora estos resultados de satisfacción con el fin de establecer mejoras. Se recomienda continuar con los esfuerzos realizados por mantener toda la información desglosada por Programa.

El Programa también cuenta con información relacionada con la satisfacción de las empresas e instituciones con los alumnos de prácticas a nivel de centro (satisfacción global de las empresas e instituciones con los alumnos de prácticas + Estándar para el indicador). Se recomienda desagregar por Programa de forma clara y precisa.

De las evidencias consultadas y la información recabada durante la visita se constata que el Programa tiene definido un Proceso sistemático de evaluación de la satisfacción de las empresas e instituciones con los antiguos alumnos. No obstante, la audiencia mantenida con empleadores comunica no haber estado en contacto con la Escuela después de la contratación de sus egresados y tampoco haber realizado encuesta de satisfacción. En esta línea, se recomienda implementar el procedimiento de forma oportuna y pertinente de acuerdo con lo establecido en la Guía Cualificam. Como mínimo deben definirse los indicadores: Satisfacción global de las empresas e instituciones con los antiguos alumnos empleados (en términos de conocimientos, competencias y destrezas), por cada uno de los Programas impartidos y sometidos a certificación.

En esta línea, el acta de dirección aportada como evidencia describe el procedimiento de análisis pero no garantiza que el mismo se esté aplicando ni que se dé seguimiento a los resultados.

Por último, indicar que debe revisarse el Indicador de Excelencia del Proceso de evaluación de la satisfacción de las empresas e instituciones con los antiguos alumnos empleados de acuerdo a lo establecido en la guía Cualificam, y de forma específica para el Programa evaluado.