

## INFORME DE CERTIFICACIÓN DEFINITIVO

### Máster en Protocolo, Organización de Eventos y Comunicación Corporativa

Resolución:	FAVORABLE
Puntuación obtenida:	70.91
Fecha del informe:	03/07/2023

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:**

### **PUNTOS FUERTES**

1. La satisfacción de los estudiantes con el programa formativo es elevada.
2. El perfil profesional del profesorado es adecuado a los resultados de aprendizaje que se prevén alcanzar en el Título.
3. La Escuela cuenta con un elevado número de alianzas que sustentan la oferta de Prácticas Externas y fortalecen la formación de los estudiantes.
4. Las instalaciones son adecuadas para el correcto desarrollo de la labor docente.
5. El programa formativo tiene una estructura adecuada y sus contenidos están actualizados a las necesidades del entorno profesional.

### **PUNTOS DÉBILES**

1. La dedicación de los estudiantes a las asignaturas no es coherente con los créditos ECTS asignados a las mismas.
2. La inclusión de la referencia a "comunicación corporativa" en el título del programa no está adecuadamente justificada en función del Plan de Estudios, pudiendo generar confusión entre los grupos de interés sobre los efectos profesionales y académicos del Título.
3. La gestión administrativa de las Prácticas Externas tiene margen de mejora, debiéndose registrar adecuadamente las evidencias que la sustentan.
4. No existe un seguimiento de los egresados que permita evidenciar su satisfacción y empleabilidad.
5. No se ha evidenciado correctamente el desglose del total de profesorado que imparte la docencia del Máster y su dedicación.
6. La web institucional del programa de la Escuela no es consistente con la página web oficial de CUALIFICAM.

### **PROPUESTAS DE MEJORA**

Las propuestas de mejora están en línea a las debilidades que hemos percibido en el Máster. Son las siguientes:

- 1.- Deben buscar mayor coherencia entre la dedicación de los estudiantes y los créditos ECTS de las asignaturas.
- 2.- La Gestión de las prácticas es mejorable, así como su descripción en la información pública para los alumnos.
- 3.- Deben reforzar el parte de Comunicación Corporativa del Máster.

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

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

**Puntuación: 8.000**

Los perfiles de ingreso se ajustan a lo exigido (Titulación de Grado o equivalente o bien 3 años de experiencia profesional).

Considerando que el protocolo y la organización de eventos, salvo en títulos muy específicos, no está presente en titulaciones de nivel MECES 2, se considera apropiado el perfil propuesto por el centro, resultando así coherente tanto con los resultados de aprendizaje como con el perfil de egreso definido. El acceso por experiencia profesional se recoge en dos redacciones diferentes. Se recomienda clarificarlo para ofrecer una redacción única

El perfil de egreso es coherente con los resultados que se buscan y el perfil demandado por el mercado laboral. Dentro de su contenido la "función principal" está definida de forma dispersa, no estando adecuadamente separada de los resultados de aprendizaje de las diferentes asignaturas. Se recomienda revisar la redacción para que puedan ofrecer una información más clara y precisa y se clarifique la información pública

El perfil profesional es coherente con la planificación y las enseñanzas propuestas así como con los resultados a alcanzar

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

**Puntuación: 2.666**

El diseño del programa es coherente tanto con el perfil de ingreso como con el de egreso. Su estructura es equilibrada, presenta resultados de aprendizaje adecuados y la carga de trabajo de las asignaturas es proporcional a los contenidos a impartir. Sin embargo, el plan de estudios y la propuesta de asignaturas no resultan consistentes con la denominación del programa "Master en Protocolo, Organización de Eventos y Comunicación Corporativa". Dentro de la parte Comunicación Corporativa no se encuentran contenidos ni resultados de aprendizaje suficientes. Las nociones de comunicación se reducen al marco de los eventos, cuando el concepto de comunicación corporativa es mucho más amplio. Esto podría llevar a equivoco a los futuros estudiantes.

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

**Puntuación: 3.833**

El centro cuenta con 24 Convenios Marco para la realización de prácticas, lo cual parece suficiente para el número de alumnos (25 plazas ofertadas). Las instituciones con las que tienen convenio firmado son relevantes para el perfil de los alumnos del master.

Además de estos convenios Marco, destinados a la realización de prácticas, la entidad declara 3 convenios con Dublín Business School, CEOE y Cambridge. Únicamente esta disponible el convenio con la CEOE, que se considera relevante. Se debe aportar información del resto de convenios y completar la información con todas las alianzas que disponga el centro.

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

**Puntuación: 1.083**

El proceso referido a sugerencias, quejas y reclamaciones está poco definido. De los comentarios del centro, se deduce que aun no ha sido implantado. En los indicadores del cuadro de mando indican un 100% de resolución de incidencias, si bien constan cero reclamaciones en el curso previo. Se debe definir un proceso e implantarlo con indicadores precisos y realistas.

El portal de transparencia está vacío, solo constan los compromisos con el EEES y los ODS, los cuales se evalúan en otras unidades de análisis. Se debe dar contenido a este portal, aportando información concreta sobre principales logros y resultados de la Escuela y el título.

El centro ha desarrollado un compromiso con el EEES, público a través de la página oficial del programa, pero debe concretarlo, darle contenido con acciones y evidencias concretas por parte de la Escuela. En este sentido, se declara, intenciones en los 5 campos estratégicos, pero no aportan evidencias. Asimismo, el centro cuenta con un compromiso con los ODS, el cual ha sido publicado en la página web oficial del programa. Se debe concretar la declaración de intenciones en acciones concretas que permitan hacerlo realidad, demostrando una verdadera adhesión por parte de la Escuela a esta iniciativa.

Respecto a los ODS, no están acreditadas evidencias de acciones concretas, mas allá de la declaración de intenciones respecto de los compromisos de ODS

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

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

**Puntuación: 9.333**

Se encuentra disponible el enlace con acceso a la página web oficial de CUALIFICAM en la página web propia del Programa

La información de la página web propia del Programa es en general coherente con la proporcionada en la web oficial de CUALIFICAM, pese a ello existen algunas discrepancias entre la información mostrada en la página web propia del Máster y la página web oficial en cuanto a las asignaturas de Prácticas y TFM, que no figuran en la web propia. De igual forma no se informa de la carga de ECTS de las asignaturas ni de sus resultados de aprendizaje.

Respecto a la fiabilidad, seguridad y disponibilidad del campus virtual, este garantiza el acceso del alumnado a los recursos de aprendizaje y permite el contacto con el canal de servicio al estudiante para reportar cualquier incidencia. En lo que se refiere al contenido del Campus Virtual, este cuenta con una presentación adecuada, resulta de fácil navegación y accesibilidad y resulta adecuado dado que se trata de un título presencial, sirve de soporte para la enseñanza, cumpliendo los requisitos exigibles. Cuenta con recursos y materiales adecuados para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

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

**Puntuación: 11.333**

Se ha definido e implementado el proceso de admisión de forma correcta y con un nivel de detalle adecuado. Se recomienda revisar la información pública relativa a la documentación a presentar por el estudiante, las fases de comprobación de la documentación, las vías y características, etc. Información de la que disponen a través del servicio de admisión mediante una reunión virtual.

El programa tiene definido e implantado un proceso completo de gestión de la matriculación del alumnado. No obstante, los indicadores que constan en el cuadro de mando declaran una cobertura del 100%, en la visita se ha evidenciado que no se cubren, en los años de los que se ha dispuesto información, las 25 plazas ofertadas. Con el objetivo de poder evaluar los resultados de los procesos de enseñanza-aprendizaje, resulta de interés contar con esos datos en el cuadro de mando.

El programa tiene definido e implantado un proceso de gestión del reconocimiento de créditos. Se recomienda que se cuente con la documentación que debe entregar el estudiante, las vías de reconocimiento, así como no se indican las fases específicas del proceso, aspectos todos ellos a revisar. En cuanto a la implantación, en la visita se comprobó que se dispone de algunas pautas para su realización, aunque estas no son claras.

El Programa tiene definido un proceso de gestión del reconocimiento de créditos, hasta la fecha dado que no se consideraba un requisito de obligado cumplimiento, no han tenido que realizar esta labor con otro tipo de reconocimientos. Consta que se reconocen los créditos de las prácticas por experiencia profesional, sin seguir un proceso sistematizado. En este sentido, no se señala la documentación a recabar en cada caso, por ejemplo, no se solicita la vida laboral en caso de reconocimiento por experiencia profesional de las prácticas. Sería de interés homogeneizar la información relativa al reconocimiento y todos los procesos académicos e información relevante entre la plataforma CUALIFICAM y la web del propio Máster, dado que el reconocimiento no era obligatorio hasta el momento, no se han llevado a cabo los reconocimientos descritos en CUALIFICAM.

El programa tiene definido e implantado un proceso de gestión de expedientes del alumnado, este no contempla la suspensión temporal y la baja definitiva como requiere CUALIFICAM, aspecto que debe ser revisado. En la visita se constató una adecuada gestión de los expedientes del alumnado.

El Programa cuenta con actas académicas adecuadamente documentadas y gestionadas en tiempo y forma. El proceso está implantado de forma efectiva, funciona correctamente y asegura la integridad de las calificaciones de los estudiantes. Los plazos de emisión y firma son adecuados.

El Programa tiene definido e implantado un proceso de gestión de los certificados académicos, un servicio de títulos y la generación del certificado (firmado). Los indicadores de excelencia establecidos por CUALIFICAM para el proceso de gestión de certificados académicos están indicados. El proceso de gestión de los certificados académicos se realiza en tiempo y forma en un plazo adecuado al estándar.

El proceso de expedición de títulos está descrito. Garantiza los controles administrativos y académicos necesarios. Su implantación es coherente con lo definido. El proceso asegura la integridad académica al expedir los títulos y su disposición por parte de los estudiantes en un tiempo adecuado. La Dirección del programa ha definido los indicadores de excelencia del proceso de gestión de la expedición y firma de títulos académicos.

El proceso de revisión anual del sistema está definido, aunque este debe ser más detallado, no se ofrece un análisis en profundidad ni objetivo de los diferentes procesos del sistema. En el cuadro de mando se indica que se han implementado 5 acciones de mejora al 100%, pero no consta ninguna referencia sobre ellas en las actas. Se debe establecer e implantar un proceso de revisión por la dirección que implique la comprobación de los tiempos, el análisis de resultados y la toma de decisiones y establecimiento de acciones de mejora.

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

#### **Subdimensión 3.1: Profesorado**

**Puntuación: 9.167**

El Máster cuenta con 16 profesores de los cuales 15 son senior y 1 junior, por lo que el 91 % de los perfiles de profesorado es senior, superando con creces el 60% marcado por la Guía CUALIFICAM. La experiencia profesional de los profesores es muy adecuada a las materias que imparten.

El perfil del Director del Máster (que ejerce también de tutor académico) muestra una dilatada experiencia profesional y docente en el ámbito del protocolo y la organización de eventos, considerándose por tanto, adecuado al perfil profesional que otorga el programa.

La mayor parte de los profesores que imparten docencia en el Máster (mas del 80%) cuenta con dilatada experiencia docente y profesional tanto dentro como fuera de la Escuela en Programas similares.

Teniendo en cuenta el resultado de la visita realizada, consideramos el proceso de evaluaciones docentes del profesorado implantado aunque es recomendable que se mantenga un registro de evidencias que permita dar trazabilidad a la evaluación de los profesores, las asignaturas y la escuela.

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

**Puntuación: 3.333**

La tutorización académica de los alumnos en cada asignatura la llevan a cabo los profesores encargados de la misma. La tutela académica de las prácticas la lleva a su vez un profesor que se dedica tanto a dicha tutela como a todos los temas relacionados con la búsqueda de ofertas de prácticas y la relación con las entidades que los acogen para realizar las mismas. En lo que respeta a la dirección de los TFM, según consta en la plataforma, recae en una única persona, la jefa de estudios. Dado el volumen de estudiantes, se considera adecuado, aunque se recomienda diversificar la tutorización de dichos trabajos a fin de asignar un director de TFM lo más afín al tema tratado. Se puede concluir que con las evidencias de la visita los tutores académicos son suficientes y atesoran formación y experiencia adecuadas.

La Escuela no cuenta con la figura específica del Coach, no obstante, sus funciones se vinculan a otros profesionales.

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

**Puntuación: 2.000**

Existe una correcta planificación de la docencia y del contenido del curso, contando con profesorado y tutores académicos y de prácticas adecuados y con vinculación suficiente. Durante la visita no fue posible acreditar todo el profesorado que imparte docencia en el título, pues solo han declarado en la plataforma EVALUE los responsables de cada asignatura. Se debe aportar información sobre todo el profesorado que imparte docencia en el programa, independientemente de su vinculación y dedicación a la Escuela.

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

**Puntuación: 7.000**

El Plan de Formación del Máster está adecuadamente descrito. Se ajusta al perfil de egreso y está actualizado a las demandas profesionales y sociales del mercado. Aporta formación rigurosa en el campo de la organización de eventos y el protocolo. Se recomienda revisar la formulación de los resultados de aprendizaje dentro de la plataforma EVALUE para mejorar la información pública.

Las Guías Docentes en general están bien elaboradas y se han aportado como documentación adicional, además de haber visto algunas en la visita. La más deficiente en su elaboración y contenido es la de prácticas externas. La información que aporta sobre las mismas no está lo suficientemente clara. Aparecen otras actividades complementarias, pero en la que se refiere a los créditos de prácticas y su ejecución debería ser más explícita. Todas ellas deberían estar colgadas en el Campus Virtual y a disposición de los estudiantes. Son revisadas y actualizadas por los responsables cada año.

Las Guías Docentes aportadas como evidencia adicional, son completas y existe coherencia entre su contenido, actividades formativas, evaluación y los resultados de aprendizaje. Dan un imagen cohesionada del proyecto formativo. Sin embargo deben aportar mayor detalle de los criterios de evaluación y de la ponderación de cada uno de ellos en la nota final de la asignatura.

El profesorado muestra un nivel de dedicación adecuado para la tutorización de los estudiantes, aspecto que fue corroborado durante la visita.

Como ya se ha señalado en la Dimensión 2 la Escuela no cuenta con la figura del Coach, pero el resto del personal de la escuela responde a las necesidades de los estudiantes.

Los materiales que cada profesor pone a disposición de los alumnos son adecuados y con un nivel suficiente, correctamente diseñados y son suficientes para realizar un adecuado proceso de aprendizaje de cada materia. Además, son de fácil acceso a través del Campus Virtual.

Existe un calendario accesible a los estudiantes donde se planifican las actividades y evaluaciones de las diferentes asignaturas del Máster. Los profesores están coordinados para evitar solapamientos entre las materias y vacíos de contenidos.

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

**Puntuación: 1.833**

La definición del proceso de gestión de las prácticas y su contenido es muy mejorable. No se recogen aspectos esenciales como la bolsa de prácticas, la forma de aplicar a las mismas, el proceso de adjudicación, evaluación, etc. Durante la visita se constató que el proceso está implantado, pero de forma muy confusa. En el Campus Virtual están las ofertas, el estudiante aplica y una vez admitido se firma el Anexo. Dicho Anexo no está hecho de forma correcta, su contenido es incompleto y no aparece el tipo de práctica que realiza el alumno, curricular o extracurricular. Tampoco aparece el horario. No están definidas las horas correctamente de las prácticas obligatorias, acorde con el número de créditos otorgados en el plan de estudios. Se indica que pueden ser cortas o largas. No se ha tenido acceso a la evaluación de las prácticas. Es necesaria la revisión de los documentos y el sistema de evaluación de las mismas.

Las prácticas profesionales son adecuadas a la vista de las entidades donde se realizan y las funciones que desempeñan. Se debe clarificar su duración, no son cortas o largas, las prácticas son de carácter curricular y tienen

unos créditos y horas a cumplir. No hemos podido contrastar la evaluación de las prácticas, pero sí que hay un tutor en la Escuela que sigue la evolución de las mismas.

La persona responsable de las prácticas comunica a los estudiantes las ofertas según van llegando a través del Campus Virtual. En la oferta aparece detalle sobre ellas, lugar, actividades, número de horas, horario etc. Se recomienda establecer criterios de adjudicación de las mismas a los estudiantes.

La definición de este proceso es muy confusa, falta información sobre cómo trasladan a los estudiantes las ofertas de empleo y cómo gestionan el envío de los CV. Este aspecto debe mejorarse. En la visita pudimos constatar que esto se hace, las ofertas se muestran en el Campus Virtual, pero no hay evidencias del proceso paso a paso.

La Escuela no tiene aún definido ni implantado un proceso para la gestión de la Red Profesional aunque manifiesta su compromiso de profundizar en la definición del proceso indicando fases y acciones concretas para incorporar al alumnado, egresados, profesores y empresas.

La Escuela cuenta con un departamento de desarrollo profesional, pero su trabajo no está documentado y no hay evidencias del mismo, no existe un procedimiento. En la visita constatamos con los alumnos que les asesoran, pero no existen evidencias. Se recomienda realizar un plan de orientación anual, diseñado con acciones concretas para favorecer la empleabilidad de los estudiantes.

## **Dimensión 4: Resultados**

### **Subdimensión 4.1: Resultados académicos**

**Puntuación: 5.333**

La definición del proceso de análisis de los resultados académicos debe mejorarse, concretando los indicadores a evaluar, la periodicidad y las medidas correctoras. No obstante, durante la visita de evaluación se ha podido corroborar que existe un control de la evolución académica de los estudiantes y que se contrastan los resultados académicos. Los resultados formativos alcanzados por los alumnos son adecuados y se ajustan al compromiso contenido en las Guías Docentes. Los TFM muestran un alto nivel de conocimientos y su evaluación se realiza correctamente a través de rúbricas.

Las actividades formativas y los sistemas de evaluación son, en general, adecuados. Ahora bien, dado que la presencialidad es reducida, deben asegurarse que la dedicación de los estudiantes al programa formativo se ajusta a los 60 créditos ECTS que tienen asociados. Se aprecia cierto déficit de horas de trabajo del estudiante.

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

**Puntuación: 5.000**

Durante la visita se aportaron como evidencia adicional los resultados de las encuestas realizadas a los alumnos sobre la labor docente del profesorado de la última edición. Los resultados son muy positivos. Esta satisfacción pudimos corroborarla durante la visita al centro. La participación en las encuestas es elevada. En todo caso, se debe mejorar la presentación de los resultados en el cuadro de mando de EVALUE (todos los NPS son idénticos al referente, lo que no es fiable), así como la definición del proceso de recogida de estos datos.

Los indicadores se encuentran implantados, no obstante es conveniente que la Escuela mejore este proceso ya que actualmente los NPS de los indicadores son idénticos al referente. Tampoco constan resultados globales a nivel de título sobre la satisfacción de los alumnos con el programa formativo.

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

**Puntuación: 0.000**

La Escuela no tienen definido ni implantado un proceso de seguimiento de egresados que permita comprobar la satisfacción con los estudios cursados ni el impacto de la formación sobre su empleabilidad y trayectoria profesional. Los valores de los indicadores recogidos en el cuadro de mando no son trazables, aunque son positivos (80% de egresados con empleo).

## **Subdimensión 4.4: Reputación**

### **Puntuación: 1.000**

La Escuela no tiene definido ni implantado un proceso de evaluación de la satisfacción de las entidades con los alumnos que realizan prácticas en ellas, lo cual es esencial para la mejora y revisión periódica del programa. Los indicadores del cuadro de mando, que se contrastaron durante la visita, no son fiables (son idénticos a los referentes).

La Escuela no tiene definido ni implantado un proceso de evaluación de la satisfacción de las entidades con las empresas e instituciones con los antiguos alumnos del Máster que trabajan en ellas, lo cual es esencial para la mejora y revisión periódica del programa.