

## INFORME DE CERTIFICACIÓN DEFINITIVO

### Máster en Psicopedagogía Terapéutica

Resolución:	FAVORABLE
Puntuación obtenida:	82.00
Fecha del informe:	22/12/2023

Tal como establece el procedimiento CUALIFICAM, le recordamos que:

Puede formular **ALEGACIONES APOYADAS EN EVIDENCIAS** en caso de **NO ESTAR CONFORME** con alguna o algunas de las valoraciones reflejadas en el Informe de Certificación. Dispone para ello de **10 días hábiles** tras la recepción de este y el posterior Informe de Certificación tendrá carácter definitivo.

En caso de que el Programa haya recibido un dictamen **EN REVISIÓN**, el Centro deberá presentar y comunicar un **PLAN DE MEJORA** relativo a los aspectos evaluados desfavorablemente. **Dispondrá de 20 días hábiles** una vez finalizado el plazo de los 10 días de alegaciones.

El **INFORME DE CERTIFICACIÓN DEFINITIVO** puede resultar:

- **FAVORABLE**

El Certificado tendrá una **VALIDEZ DE SEIS AÑOS** tras superar un proceso de **SEGUIMIENTO A LOS TRES AÑOS**.

- **DESFAVORABLE**

**NO SE REALIZA SEGUIMIENTO**. El Programa podrá remitir una nueva solicitud de certificación tras resolver las debilidades identificadas.

- **EN REVISIÓN**

El Programa deberá solventar los aspectos evaluados desfavorablemente antes de someterse a un **PROCESO EXTRAORDINARIO DE SEGUIMIENTO AL AÑO**, como máximo, de recibir el Informe de Certificación o antes en el caso de que se implanten correctamente los planes de mejora. Si el resultado del **PROCESO EXTRAORDINARIO DE SEGUIMIENTO** es **FAVORABLE** conducirá a la emisión del certificado con una validez de seis años en las mismas condiciones descritas en el caso de dictamen "Favorable", esto es, con seguimiento a los tres años. Si el resultado es **DESFAVORABLE**, supondrá la **NO** certificación.

No obstante, si tiene alguna duda acerca de su **INFORME DE CERTIFICACIÓN**, póngase en contacto con la coordinadora de **CUALIFICAM**.

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

### **FORTALEZAS**

Equipo de profesores, tutores y coaches experimentado, tanto en el plano académico como profesional

Equipo directivo competente y cohesionado

Programa formativo actualizado y adecuado al perfil de egreso

Metodología de enseñanza - aprendizaje basada en la combinación de los contenidos teóricos y la aplicación práctica de los mismos que conecta al estudiante con el mundo profesional

Experiencia en la realización de prácticas profesionales para todos los alumnos

Instalaciones modernas y muy adecuadas al perfil de la formación impartida

Sistema de gestión de la calidad con certificación ISO 9001

Elevada satisfacción de los colectivos implicados: docentes, alumnado, egresados, empresas colaboradoras de prácticas

### **DEBILIDADES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

Incorporar los registros requeridos en el cuadro de mando de indicadores CUALIFICAM, incorporando los indicadores que su sistema ISO 9001 aún no tenga definidos

Completar la carga de las Prácticas profesionales hasta alcanzar los 12 ECTS - 300 horas

Incorporar el sistema de defensa del TFM a través de tribunal para mejorar el feedback y el aprendizaje del alumno y generar las correspondientes actas de calificación

Mejorar la información del portal de transparencia para que dé cuenta al conjunto de la sociedad de los logros de ISEP

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

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

**Puntuación: 8.000**

El Máster en Psicología Terapéutica pertenece al ámbito de conocimiento de las Ciencias de la educación. ISEP define en su página web y en la página de CUALIFICAM dos tipos de perfiles de acceso: 1. Titulados universitarios de varias titulaciones como Pedagogía, Maestro en Educación Infantil, Maestro en Educación Primaria, Educación Social, Psicología, Logopedia, Psicopedagogía, Educación Especial y cualquiera de las especialidades de Maestro en Educación Infantil o Primaria. 2. Perfil profesional que acredite una "experiencia mínima de 3 años en un área de conocimiento del Máster". Durante la visita de evaluación se constata el cumplimiento de estos criterios de admisión, siendo la responsable de gestionarlos la Jefatura de Estudios.

Los perfiles de ingreso pertenecen a los ámbitos de conocimiento de Ciencias de la Salud y de la Educación. Existe por tanto alineamiento entre el perfil mayoritario de ingreso y el perfil de egreso. Con la documentación aportada y tras realizar las oportunas entrevistas durante la visita de evaluación, consta coherencia entre las competencias, el plan de estudios y los resultados de aprendizaje a adquirir y el perfil de egreso.

El perfil de egreso se encuentra definido, tal y como se recoge en la web, y en la plataforma CUALIFICAM. Como parte del perfil de egreso se tienen que tener en cuenta las competencias, conocimientos y destrezas adquiridas tras la superación de las asignaturas. En la visita al centro se pudo comprobar a través las entrevistas con los alumnos y egresados que los alumnos han adquirido a través del programa, no solo los conocimientos sino también las competencias y la cualificación profesional adecuada para su inserción laboral. En la entrevista con los empleadores, se pudo comprobar el alto grado de satisfacción con los alumnos, alguno de los cuáles siguen trabajando en la empresa, una vez terminadas las prácticas del Máster.

El perfil profesional del egresado es adecuado y coherente con los resultados del aprendizaje planteados, según se comprueba en tanto en la plataforma EVALUE, como en la web CUALIFICAM, en la web del Programa y en las entrevistas con los egresados durante la visita de evaluación.

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

**Puntuación: 4.000**

El programa se estructura en 14 asignaturas de 3 ECTS, TFM de 6 ECTS y Prácticas externas de 12 ECTS o 300 horas, a cuya instauración se ha comprometido la Dirección, puesto que hasta el momento se venían realizando solo 150 horas curriculares. El TFM, se define como "un trabajo de investigación original, autónomo y personal, que cada estudiante realizará bajo la orientación de un tutor especializado en el tema". Se especifican las actividades formativas del TFM que se corresponden con 120 horas del trabajo del alumno y 30 horas de tutorías. De igual manera se define cómo se ha de realizar la defensa del TFM. Producto del periodo de pandemia la tradicional defensa del TFM pasó a ser un video de presentación del trabajo por parte del alumno, sin posibilidad de preguntas y réplicas. Durante la visita de evaluación los responsables del ISEP señalan que van a instaurar de nuevo la defensa presencial tradicional, con tribunal y preguntas. El tribunal estará formado por tres profesores, dos de ellos doctores. Se solicita por el Panel de Evaluación que se instauren Actas para los TFM. En la visita se ha comprobado por los testimonios de alumnos, evidencias del campus virtual y registros de calificaciones, que la carga lectiva y el diseño del programa es coherente con los perfiles de ingreso y la cualificación profesional de egreso. La dirección del programa reconoce la mejora para ediciones posteriores de la vuelta a la evaluación de TFM en Tribunales síncronos para la fase de defensa, como una oportunidad de aprendizaje adicional para los alumnos.

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

**Puntuación: 4.500**

En la fase de revisión documental se constató la existencia de convenios suficiente y adecuados para la realización de las prácticas. En la visita y con la evidencia adicional compartida por el centro (registro de convenios de prácticas, acuerdo tipo de prácticas) se ha constatado la sistemática, adecuación y validez de los procesos de

prácticas. Asimismo, en las entrevistas mantenidas con los empleadores se pudo comprobar el alto grado de satisfacción con los alumnos de ISEP.

En la visita se constata que el centro cuenta con alianzas y relaciones con otras instituciones que generan valor para sus grupos de interés. Existen alianzas de promoción comercial, de cooperación académica, de reconocimiento mutuo de créditos con instituciones educativas, o de prácticas profesionales que contribuyen al prestigio y la validez del programa. Se recomienda publicar en la web de CUALIFICAM la relación de empresas y convenios firmados.

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

**Puntuación: 2.500**

En la visita se comprueba que, dado el tamaño y la cultura del centro, las incidencias con los alumnos se resuelven de forma directa con los profesores, tutores o coordinadores académicos. Con las evidencias adicionales aportadas por el centro (procedimiento de no conformidades y revisiones del sistema de calidad por la dirección) se constata que cuando las incidencias pueden convertirse en mejoras del sistema según su relevancia y repetición. Queda pendiente implantar en el cuadro de mando de la plataforma Evalúe los registros para los indicadores relevantes a este respecto, que internamente ya están implementados por el centro (ISEP basa su sistema de gestión en la norma ISO 9001:2015, - certificado en vigor 20/01/2022 - cuyo alcance del sistema se define como: "Diseño, comercialización y prestación de servicios de formación no reglada especializada para titulados." P-010 - Mejora continua - recoge las acciones que lleva a cabo el centro en caso de que hubiera alguna queja o sugerencia - 10.2. No conformidad y acción correctiva).

Aunque se constata un compromiso de transparencia y la trayectoria del centro lo evidencia, una oportunidad de mejora se identifica en mostrar informaciones cualitativas y cuantitativas que muestren los resultados del programa, tanto en su página web, como en otros entornos comunicativos (acuerdos de prácticas, iniciativas para la empleabilidad, etc.). Por tanto, se recomienda que la Institución refuerce su portal de transparencia incluyendo sus principales resultados a nivel corporativo, los principales resultados de sus Títulos, los rankings en que está, etc. dotando de una mayor visibilidad a sus logros de cara a la sociedad.

En la visita se constata la disposición del centro a la mejora continuada de la calidad de sus actividades y los ODS. Las instalaciones cuentan con detalles que favorecen su usabilidad y facilitan el bienestar. Hay un foco en la gestión digital (ausencia de papeles) y se constata el compromiso del personal con la atención y el cuidado de los alumnos (por testimonios de éstos), más allá de sus responsabilidades necesarias, facilitando la experiencia de los alumnos, dentro de un entorno sostenible.

Tal como también se indica en el punto anterior, en la visita se constata la disposición del centro a los compromisos de ODS tanto por los testimonios obtenidos, como por la evidencia de las instalaciones. Igualmente con las evidencias adicionales aportadas del sistema de calidad interno del centro, se constata como la dirección tiene en cuenta las necesidades, intereses y expectativas de sus grupos de interés (Sistema Calidad. Responsabilidad de la Dirección. Registros. Grupos de Interés).

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

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

**Puntuación: 7.667**

La página web es accesible e incluye toda la información relativa al programa. No se encuentra disponible el enlace o acceso a la página web oficial de CUALIFICAM ni en la página web del Programa ni en la del Centro. La Dirección del centro confirma su intención de conectar el programa con la web de CUALIFICAM una vez obtenida la certificación y de forma inequívoca para asegurar la claridad de la cobertura de la certificación solo al programa acreditado.

Se manifiesta el compromiso de incluir y actualizar la web con información CUALIFICAM una vez obtenida la certificación.

Respecto a la fiabilidad, seguridad y disponibilidad del campus virtual, este garantiza el acceso del alumnado a los recursos de aprendizaje y permite el contacto con el canal de servicio al estudiante para reportar cualquier incidencia. 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 para la impartición del Título. De igual manera se ha podido tener acceso a los materiales y recursos (durante la visita como a posteriori) y son adecuados para obtener o los resultados de aprendizaje previstos en el programa. A través de las evidencias complementarias solicitadas durante la visita se ha podido comprobar la operativa de trabajo en cuanto a soporte técnico y funcionalidades, así como disponer del documento Características Técnicas del Campus Virtual, donde se constata la solidez de las infraestructuras y sistemas utilizados tanto para el control de acceso, trazabilidad de la actividad, encriptación de comunicaciones, disponibilidad del sistema, copias de seguridad y escalabilidad según necesidades.

## Subdimensión 2.2: Procesos académicos y administrativos

### Puntuación: 11.833

Se ha definido e implementado el proceso de admisión de forma correcta. El plazo de respuesta indicado en el cuadro de mando es de 5 días, siendo esto adecuado. ISEP cuenta con un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 (certificado en vigor 20/01/2022) cuyo alcance del sistema se define como: "Diseño, comercialización y prestación de servicios de formación no reglada especializada para titulados." Se presenta como evidencia el Manual de calidad donde el P 09.2. Auditoría interna, revisa de forma anual, todos los procesos del centro. Como mejora pendiente, quedan por implantar los registros para los indicadores del cuadro de mando EVALUE.

El programa tiene definido e implantado un proceso completo de gestión de la matriculación del alumnado. Se indica en el cuadro de mando que la confirmación de matrícula se realiza, en 5 día, de acuerdo con lo que figura en CUALIFICAM, en la visita se indicó una matriculación de 5 estudiantes en el turno de días de diario y 4 estudiantes en el horario de fines de semana. En la entrevista mantenida con los alumnos explicaron la facilidad y agilidad con la que pudieron realizar su matrícula, en especial aquellos alumnos internacionales que necesitaron más apoyo administrativo por parte del centro. El centro con las evidencias adicionales aportadas de su sistema de calidad ISO9001.2015 acredita la existencia y aplicación de un proceso para este punto. P-06 Gestión Comercial. Matriculación. Como mejora pendiente, quedan por implantar los registros para los indicadores del cuadro de mando EVALUE.

Con las evidencias adicionales aportadas durante la visita sobre su sistema de calidad ISO9001.2015 el centro acredita la existencia y aplicación de un proceso para este punto. P-06 Gestión Comercial. Matriculación. P-08 Gestión Académica. IT-11-P08 Reconocimiento de Créditos. Aunque también aporta registro sobre los casos de reconocimiento de créditos, no está implantado los indicadores en el cuadro de mando. En la visita se manifestó que solo se realizan reconocimiento de créditos entre títulos de ISEP.

El reconocimiento de créditos se realiza de manera adecuada y se adapta a la tipología establecida en la Guía CUALIFICAM, si bien, como ya se ha indicado, no están implantados los indicadores en el cuadro de mando.

Se ha definido e implantado un proceso de gestión de expedientes del alumnado. Las evidencias adicionales aportadas durante la visita sobre el sistema de calidad del centro (gestión comercial, Gestión Académica, Traspaso de informaciones entre herramientas -Moodle-Odoo) muestran que hay un proceso de gestión del expediente, asociado a la actividad del campus virtual y con la gestión de calificaciones y emisión de certificados que, junto con la operativa de los coaches académicos y los coordinadores de programa, cumplen con este punto. Como mejora pendiente, quedan por implantar los registros para los indicadores del cuadro de mando EVALUE.

En la visita se constata que el concepto de Acta Académica se ha virtualizado en la propia gestión del campus virtual y los procesos de evaluación de los alumnos. Se observan evidencias de como las calificaciones son generadas por el sistema o por los profesores en la corrección de exámenes o actividades y una vez registrados en el sistema pasan a formar parte del expediente académico. El centro, en cualquier caso, aporta adicionalmente ejemplos de esta actividad en el documento compartido "Ejemplo Campus y ERP: Evaluación actividad presencial, TFM, expediente" durante la visita. También aporta como evidencia el acta en cuadro de todas las calificaciones de los alumnos por elementos que forman la nota con firma de la coordinación académica. Como mejora pendiente, quedan por implantar los registros para los indicadores del cuadro de mando EVALUE.

En centro aporta evidencias adicionales con su sistema de calidad ISO9001.2015 P'08 Gestión Académica. IT-09-P08 Cierre de acción formativa. Expedición de certificados y diplomas, que avalan este punto. Queda trasladar los datos cuantitativos al cuadro de mando de la plataforma EVALUE.

En centro aporta evidencias adicionales con su sistema de calidad ISO9001.2015 P-08 Gestión Académica. IT-09-P08 Cierre de acción formativa. Expedición de certificados y diplomas, que avala este punto. Queda por trasladar los datos cuantitativos al cuadro de mando de la plataforma.

En la visita y con las evidencias aportadas por el centro de su sistema de calidad implantado ISO 9001.2015 (P01-Responsabilidad de la Dirección; p-09 Gestión de Proyectos Formativos; P-11 Auditorias; P-12 No Conformidades, Acciones Correctivas y de mejora; plan de auditorias; registro de acciones correctivas) se constata el nivel de cumplimiento de este punto. Quedaría por evidenciar los indicadores cuantitativos y actualizar en consecuencia la plataforma EVALUE y su cuadro de mando.

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

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

**Puntuación: 10.000**

La información inicial que ofrece el centro en la plataforma de EVALUE contempla que el 23% del profesorado es Junior (4 asignaturas) y el 77% senior (13 asignaturas). Por tanto, el CV de los profesores acredita que cuentan con la cualificación y experiencia adecuada, superándose el requisito del 60% de profesorado con perfil senior.

El responsable del programa cuenta con un perfil y experiencia adecuado al perfil y cualificación del Programa.

Los dos perfiles de profesorado (junior y senior) tienen la experiencia y el perfil adecuado para impartir la titulación.

Desde el centro se facilitan los resultados de una encuesta de satisfacción de los alumnos, pero se desconoce de qué curso y de qué población. Dicha encuesta refleja una valoración por encima de 8,5 sobre 10. Tras la visita el centro aporta encuestas de satisfacción de los alumnos que acreditan estos resultados, si bien queda por sistematizar la cumplimentación del cuadro de mando con los oportunos indicadores de satisfacción del alumnado con la docencia.

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

**Puntuación: 4.000**

La tutora académica asignada cuenta con el perfil adecuado para las labores de coordinación y tutela que se requieren. Los coaches educativos también cuentan con un perfil adecuado a su función.

Los coaches asignados al programa cuentan con la formación y la experiencia adecuadas para estas labores según la evidencia de sus CVs.

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

**Puntuación: 2.000**

El Máster en Psicopedagogía Terapéutica consta de 60 ECTS, de ellos 12 ECTS son de Prácticas y 6 ECTS de TFM. Se imparte en un curso académico, en idioma español y en tres modalidades: presencial, at home u online síncrono y on line asíncrono. El TFM se realiza bajo tres modalidades: caso real, revisión bibliográfica y programa de intervención que el alumno implementa en su centro de prácticas o en algún colectivo. La Dirección indica durante la visita su intención de instaurar el sistema tradicional de defensa pública con tribunal de tres miembros en adelante. No hay Actas de defensa de TFM, sería beneficioso que se articulen. En cuanto a las Prácticas, han venido desarrollándose con 150 horas de duración. La Dirección se compromete a extender su duración a las 300 horas que representan los 12 ECTS del currículo. Existe una coordinación en torno al Plan de formación que busca y consigue la efectividad de la formación.

### Subdimensión 3.4: Plan de formación

**Puntuación: 8.000**

Además de las evidencias indicadas en la plataforma y la web de Cualificam, en la visita se constata la efectividad de la formación al generar resultados de aprendizaje acordes con el esquema requerido EQF-5. Los testimonios de alumnos y empleadores sobre la practicidad del programa y las capacidades mostradas por los alumnos avalan adicionalmente la afirmación anterior.

El Programa dispone de las correspondientes guías docentes, que son adecuadas en su diseño y contenido, estando a disposición de los alumnos en su campus virtual, en la plataforma EVALUE y en la WEB CUALIFICAM.

Se ha constatado por los registros de evaluación y durante la visita, a través de los testimonios de la coordinación, de los docentes y de los alumnos que los resultados de aprendizaje deseados están claramente definidos y el diseño de las acciones educativas y su evaluación son coherentes con ellos.

Los eventos y actividades aparecen en el calendario del alumno en el campus virtual. Además la comunicación con los profesores se desarrolla por correo. Durante la visita del panel evaluador de CUALIFICAM se comprobó, por los testimonios de los profesores, tutores y alumnos, la efectividad y la disponibilidad de comunicación entre todos ellos en la resolución de cuestiones de forma fluida y permanente a lo largo del curso.

En la visita del panel evaluador de CUALIFICAM se comprobó por los testimonios de los profesores, tutores, coaches y alumnos la efectividad y la disponibilidad de la comunicación entre todos ellos.

Los materiales docentes son adecuados para cubrir los objetivos formativos, tanto por su extensión, variedad de formatos o actualización y que están disponibles a través del campus virtual.

En el campus virtual aparece en el calendario del alumno las diversas actividades a realizar. El documento de calendario aportado como evidencia por el centro solo describe la programación de las clases. Se constata la revisión, actualización y coordinación de las actividades, carga lectiva y evaluaciones de forma continuada en el Programa. Además el sistema de calidad del centro, que dispone de la certificación ISO 9001/2015, realiza revisiones sistemáticas a la conclusión del curso, a fin de identificar oportunidades de mejora.

### Subdimensión 3.5: Dimensión práctica y orientación profesional

**Puntuación: 2.833**

El proceso está definido y aparece tanto en instrucciones técnicas (IT-07-P08) como en la Guía de Prácticas del alumno. Se presentan 3 ejemplos de prácticas correspondientes a las 150 horas que originariamente le corresponden. En la visita se constata el compromiso de la Dirección por adecuar la sistemática del nivel de prácticas obligatorias al estándar aquí requerido.: 12 ECTS o 300 horas También se constata en el sistema de calidad del centro (IT-07-P08 Gestión de Prácticas. P-08 Procedimiento Académico) la existencia y aplicación de una operativa de definición, asignación y evaluación de prácticas académicas obligatorias. Como mejora a implementar quedaría por cumplimentar en la plataforma Evalúe los registros cuantitativos requeridos en el cuadro de mando como evidencia de implantación.

Se ha comprobado durante la visita que las prácticas profesionales obligatorias son adecuadas a los objetivos formativos previstos, empresas, duración, actividades a realizar, etc.

El procedimiento de prácticas está definido, pero no hay evidencias concluyentes de que se aplique tal cual se describe en la fase de revisión documental. Durante la visita, junto con la IT-07-P08 Gestión de Prácticas del sistema de calidad, se constata por los testimonios de la coordinación académica, centros de prácticas y alumnos, que existe una sistemática para la gestión de las prácticas: personalización de la asignación de la oferta, adecuación, asignación y evaluación de prácticas acordes con los resultados de aprendizaje diseñados.

El procedimiento está definido. Se utiliza una plataforma externa de ofertas de prácticas y empleo. Se presenta un listado de ofertas, sin indicación de la fuente y tampoco la fecha o periodo que abarca que no acredita la aplicación del procedimiento. El cuadro de mando tampoco presenta indicadores. Se constata que el seguimiento que hace el centro para facilitar la contratación de sus alumnos una vez terminada la formación es correcto. Se utiliza una plataforma externa iAgora de forma genérica (IT-10-P08 Gestión de la bolsa de empleo del sistema de calidad) y también se ha constatado por testimonios de coordinadores, alumnos y centros de prácticas que en

algunos casos los alumnos son contratados al terminar las prácticas directamente. Quedaría como propuesta de mejora cumplimentar en la plataforma Evalúe los registros correspondientes del cuadro de mando a través de una mayor sistemática de las encuestas de seguimiento de la situación laboral de los antiguos alumnos (el centro aporta un ejemplo de cuestionario ya utilizado).

En la fase de revisión documental no se acredita la definición del procedimiento, su implantación o indicadores del cuadro de mando. En la visita se constata, por los testimonios de la dirección y coordinación, que hay una relación cierta continuada entre alumnos, antiguos alumnos, profesores e instituciones colaboradoras y empleadoras. Quedaría como mejora potencial aportar una sistemática de este concepto y la adecuada cumplimentación de los indicadores del cuadro de mando que muestren cuantitativamente las actividades realizadas.

En la fase de revisión documental se observa que no se ha definido el procedimiento y no se aportan evidencias de la sistemática de la orientación profesional a los alumnos, más allá de la disponibilidad de un taller online (Terapia Online), comprobado en el campus virtual. En la visita se constata por los testimonios de tutores y coordinación que hay un seguimiento y un servicio de coaching que facilita la orientación profesional de los alumnos. Quedaría documentar adecuadamente estas actividades para acreditar su sistemática junto con sus indicadores en el cuadro de mando.

No se acredita una planificación o criterios de acciones de orientación profesional. Si bien se presenta una oferta de programación de acciones de formación continuada, no se acredita una sistemática o proceso en relación a este punto.

## **Dimensión 4: Resultados**

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

**Puntuación: 5.333**

ISEP basa su sistema de gestión de calidad en la norma ISO 9001:2015 (certificado en vigor 20/01/2022) cuyo alcance del sistema se define como "Diseño, comercialización y prestación de servicios de formación no reglada especializada para titulados." Dentro del sistema, el P-09 Evaluación del desempeño, en concreto el apartado 9.1.3. Análisis y evaluación., analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición de las actividades y los procesos para evaluar la conformidad del producto y de los servicios. En cuanto a la satisfacción de los alumnos, el apartado 9.1.2. Satisfacción de cliente recoge los resultados de la satisfacción con la formación a través de las encuestas de evaluación de los alumnos. Tras la visita, por testimonios de la dirección, docentes, coordinadores y alumnos (cuestionarios de satisfacción a nivel de módulo de contenido), se constata la existencia de una sistemática de análisis de los resultados académicos, avalados igualmente por el sistema de calidad ya citado e implantado ISO9001.2015 (P02 Responsabilidad de la Dirección; P09 Gestión de Proyectos Educativos). Como mejora pendiente, quedan por implantar los registros para los indicadores del cuadro de mando EVALÚE.

En la visita se constató que el alumnado dispone de una "Guía del estudiante" donde se explica de manera clara la metodología de las diferentes modalidades de impartición del Máster - presencial, at home y online -, si bien solo se somete a certificación la modalidad presencial. El Aprendizaje basado en casos, problemas prácticos y las metodologías participativas y colaborativas permiten desplegar los planteamientos del modelo pedagógico propio de ISEP. Los alumnos valoran muy positivamente la realización de "casos reales" que les permite estar en contacto directo con el ámbito profesional, así como la adecuación de un profesorado con un perfil marcadamente profesional. En cuanto a la metodología de evaluación empleada, durante la visita se constata que hay un sistema de evaluación acorde con los resultados de aprendizaje previstos. Además de las evaluaciones vía test, que el sistema de campus virtual gestiona en base a repositorios de preguntas, existen evaluaciones específicas de desarrollo de casos o temas en pruebas concretas, hay un seguimiento en el aula por los docentes y rúbricas de evaluación de las prácticas y TFM que configuran la evaluación completa del alumno. El centro ha compartido evidencias adicionales como son el acta en forma de cuadro donde se reflejan los resultados de los módulos evaluados (incluido prácticas y TFM) del programa. No obstante, como acción de mejora pendiente, la dirección muestra su intención de dotar de mayor robustez a la dinámica de evaluación tipo test, realizada a través del campus virtual, así como la disponibilidad de tribunales síncronos de defensa de los TFM en próximas ediciones.



## Subdimensión 4.2: Satisfacción del alumnado

**Puntuación: 4.000**

En la visita realizada al centro y, en concreto, en la entrevista mantenida con alumnos y egresado, se pudo comprobar el alto grado de satisfacción con el equipo de docentes y tutores. El centro tiene definido y publicado en la web dentro del Portal de transparencia, un proceso de "satisfacción del alumnado" con la docencia, las prácticas el TFM y satisfacción global con el título. Por otra parte, se han presentado las encuestas de valoración del profesorado y se ha comprobado que los resultados oscilan entre el 4,35 y 4,94 en el curso académico 2021-22 y el 4,20 y 4,98 en el curso 2022-23 (sobre un máximo de 5 puntos). por consiguiente, durante la visita se ha podido constatar por los testimonios de los alumnos y egresados, que el proceso de evaluación de la satisfacción de éstos se encuentra instaurado a lo largo de su proceso educativo. Adicionalmente, se ha comprobado que la captura de datos de satisfacción está integrada en el proceso educativo a través del campus virtual, dado que se requiere cumplimentar las encuestas de satisfacción en momentos concretos para poder avanzar en los contenidos del curso. Finalmente, cabe señalar que las evidencias aportadas (resultado de encuestas de satisfacción e IT-06-P08. Evaluación de la satisfacción del alumnado. Procedimiento Académico) permiten constatar la existencia y aplicación de una sistemática de evaluación. Como acción de mejora pendiente, quedaría cumplimentar el cuadro de mando de la plataforma.

En la visita por los testimonios de alumnos, egresados, docentes y coordinación, junto con las evidencias adicionales aportadas por el centro (dentro del sistema de calidad, resultados de encuesta de satisfacción) se ha evidenciado que el centro cuenta con sistemáticas de captación y análisis de la satisfacción del alumnado. Concretamente, a requerimiento del Panel de Evaluación, el centro ha presentado como evidencias complementarias los resultados de las encuestas de satisfacción de los cursos 2021-22 y 2022-23 en relación al Trabajo fin de Master y las Prácticas. Si bien, en el curso 21-22 hay un alto grado de satisfacción con el TFM (metodología, 4,36; contenido 4,59) no así en el curso 22-23 cuyos resultados son claramente inferiores. En este curso la satisfacción con la metodología baja a un 2,50 y los contenidos a un 3,33. Se recomienda a la jefatura de estudios que analice estos resultados para identificar los posibles cambios de estas valoraciones y sus causas. En cuanto al grado de satisfacción con los centros de prácticas durante el curso 2021-22 hay que destacar los buenos resultados que oscilan entre valores de 4,09 y 5. Como acción de mejora pendiente, quedaría cumplimentar el cuadro de mando de la plataforma.

## Subdimensión 4.3: Vinculación con los Antiguos Alumnos

**Puntuación: 3.333**

El centro presenta una encuesta de inserción laboral del curso 2021-22 donde se recoge alguna información de los alumnos de ese año. Por otra parte, el centro tiene definido un procedimiento de inserción laboral, empleabilidad y satisfacción del egresado que tiene publicado en el Portal de transparencia. En la visita se constata, por testimonios de empleadores, el alto grado de satisfacción con los alumnos, que en algunos casos, después de sus prácticas han sido contratados en los mismos centros. El centro aporta como información adicional el formato de encuesta de inserción laboral y el sistema de calidad, como se ha indicado en otros puntos, asegura la revisión anual de resultados y del sistema por la dirección. Quedaría asegurar la sistemática de captación de datos, su carga en el cuadro de mando y su usabilidad, tanto en la información comercial como en el portal de transparencia o las comunicaciones con los grupos de interés.

## Subdimensión 4.4: Reputación

**Puntuación: 4.000**

En relación a la satisfacción de las empresas e instituciones con los alumnos de prácticas, en la visita se constata, por testimonios de centros colaboradores de prácticas, que éstos realiza tanto una valoración de la actividad desarrollada por los alumnos, como una comunicación continuada con los tutores sobre su satisfacción sobre el desempeño de los alumnos. En el sistema de calidad (IT-07-P08 Gestión de Prácticas) se establece el requerimiento de evaluación de estos procesos. En la visita se ha constatado el alto grado de satisfacción. Quedaría como acción

de mejora pendiente la cumplimentación sistemática de los registros de los correspondientes indicadores en el cuadro de mando de EVALUE.

En relación a la evaluación de la satisfacción de las empresas e instituciones con los antiguos alumnos empleados, en la visita se constata el alto grado de satisfacción de los empleadores con los alumnos contratados. Queda por sistematizar la carga de información sobre estos indicadores de satisfacción y ponerlos en valor en las acciones encaminadas a la generación de prestigio y empleabilidad de los alumnos y egresados.

**Federico Morán Abad**

Director de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd