

INFORME DE CERTIFICACIÓN DEFINITIVO

MMD+ Máster en Marketing Digital

Resolución:	FAVORABLE EN REVISIÓN
Puntuación obtenida:	70.72
Fecha del informe:	07/11/2022

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

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

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

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

Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora:

FORTALEZAS:

IMPLICACIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO,

GESTIÓN RÁPIDA Y CERCANA

SEGUIMIENTO DE LAS NECESIDADES Y DE LA EVOLUCIÓN DE APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE

PLATAFORMA VIRTUAL AMIGABLE E INTUITIVA TANTO PARA EL PROFESORADO COMO EL ALUMNADO

UNA BUENA COORDINACIÓN VERTICAL (DIRECCIÓN - PROFESOR)

PROGRAMAS CON UN ENFOQUE MUY PRÁCTICO

PRACTICAS EXTRACURRICULARES CON BUENA ACEPTACIÓN Y CONEXIÓN CON EL SECTOR EMPRESARIAL

ALGUNOS REQUISITOS OBLIGATORIOS DE MEJORA:

REVISAR LA COHERENCIA DEL DISEÑO DEL PROGRAMA EN CUANTO A CARGA CREDITICIA SE REFIERE

ESTABLECER MÁS ALIANZAS Y COOPERACIÓN CON TODAS LAS PARTES INTERESADAS QUE ESTABLECE CUALIFICAM Y DESAGREGARLAS POR TITULACIONES

IMPLANTAR UN PLAN DE ACCIÓN PARA ABORDAR EL CRITERIO DE "ÉTICA, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD"

PUBLICACIÓN EN WEB DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA EL ALUMNADO SEGÚN CUALIFICAM

COMPLETAR LAS GUÍAS DOCENTES.

IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA GARANTIZAR LA MEJORA CONTINUA EN CADA UNA DE LAS TITULACIONES.

ASEGURAR LA COHERENCIA EN LOS INDICADORES DE LOS PROCESOS, DEL CUADRO DE MANDO Y DE LOS UTILIZADOS EN LAS ACTAS.

REALIZAR EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LOS PROCESOS EN FUNCIÓN DE SUS

VALORES DE REFERENCIA, PARA PODER DEFINIR ACCIONES DE MEJORA.

DESARROLLAR UN PROCESO PARA LA GESTIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA, DONDE SE INCLUYA CÓMO SE VAN A LLEVAR A CABO.

EVIDENCIAR LA SUFICIENCIA DE LOS TUTORES, COACHES, ORIENTADORES Y DEMÁS PERSONAL DE APOYO Y SU ADECUACIÓN Y EXPERIENCIA PARA DICHO PERFIL

PROFUNDIZAR Y EVIDENCIAR EL PROCESO DE PRÁCTICAS YA QUE ES UN REQUISITO DE CUALIFICAM

VALORAR LA POSIBILIDAD DE QUE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SEAN ANÓNIMAS.

IMPLANTAR LA COORDINACIÓN HORIZONTAL (ENTRE EL PROFESORADO)

APORTAR OPCIONES DE SEGURIDAD DE LA PLATAFORMA.



DEFINIR BIEN LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON ANTIGUOS ALUMNOS

ANALIZAR BIEN EL PROCESO PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PUNTO 4.4. REPUTACIÓN DE LA GUÍA CUALIFICAM

Dimensión 1: Diseño del Programa

Subdimensión 1.1: Perfil de ingreso y de egreso

Puntuación: 8.000

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 se especifican los conocimientos, competencias y destrezas a alcanzar al finalizar la formación.

Subdimensión 1.2: Coherencia de diseño del Programa

Puntuación: 1.320

Hay incoherencias en la definición del número de créditos. No hay información sobre las horas de presencialidad de las materias y no se incluye ninguna directriz sobre las distintas metodologías de impartición.

Subdimensión 1.3: Alianzas y cooperación

Puntuación: 1.485

Los convenios de prácticas existentes no están desagregados por titulaciones y habrá que esperar a la implantación de las prácticas curriculares para evaluar la gestión de los acuerdos. Es recomendable establecer una correlación entre las actividades a desarrollar en las prácticas y las competencias a adquirir en la titulación, así como en las preferencias del estudiante.

Se recomienda ampliar los vínculos con ONGs que aporten los conocimientos y valores necesarios para la formación integral de los estudiantes.

Subdimensión 1.4: Ética, Responsabilidad Social y Sostenibilidad

Puntuación: 3.500

La Dirección del Programa aplica un procedimiento de atención a las sugerencias, quejas y reclamaciones, aunque no se encuentra en la página web de la escuela un portal de sugerencias. La dirección afirma que la medición de los indicadores se realiza anualmente sin embargo no se facilita un registro de las mismas. No se accede al link "PLATAFORMA: Portal de sugerencias, quejas y reclamaciones". No se facilita acceso a portal de atención a las sugerencias, quejas y reclamaciones, en ninguna web.

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 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: 5.000

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 documento que se adjunta y se presenta al panel no detalla los elementos técnicos necesarios para asegurar los aspectos que se evalúan en este criterio. La plataforma es la misma para el sistema de gestión académica, el sistema de captación de estudiantes y el campus virtual. Los requisitos de seguridad de cada uno de estos sistemas son muy diferentes y no pueden basarse en un sistema sencillo de usuario-contraseña. Al no disponer de la arquitectura técnica, no se puede sacar una conclusión sobre la disponibilidad o escalabilidad del sistema. No se aportan pruebas de carga por lo que tampoco se puede evaluar la robustez. No se puede evaluar el tratamiento de las actas, ni la existencia de un portafirmas electrónico o un sistema de gestión de archivos electrónicos. Imprescindible contar con un documento técnico con el mayor detalle posible incluyendo equipos humanos de desarrollo, metodologías, estándares utilizados, componentes, procedimientos de pruebas, paso a producción, acuerdos de calidad de servicio para la gestión de incidencias, etc.

Subdimensión 2.2: Procesos académicos y administrativos

Puntuación: 8.833

La escuela tiene definido un procedimiento de Admisión. En la asignación de responsabilidades del procedimiento, se recomienda indicar los cargos o funciones de las personas en lugar de nombres propios. Así, cualquier modificación en las personas que sustentan dichos cargos no implicará una nueva versión del procedimiento. En el apartado "Indicadores" del procedimiento no se especifican los indicadores del mismo, sino que se incluyen los documentos oficiales a aportar por el aspirante, las vías de acceso y los criterios y méritos. Se debe incluir estas actividades en el apartado "Fases y tomas de decisiones" e incluir los parámetros de calidad que se recogen en el apartado "Límites de tiempo" en el apartado "Indicadores". Para asegurar la revisión de los resultados de este procedimiento y su mejora continua, se recomienda que al final del mismo se defina una actividad que conecte con el procedimiento de "Revisión anual por la Dirección del Sistema de Gestión y Procedimientos". Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

En el cuadro de mando C4 ADMISIÓN hay dos indicadores (tiempo medio de la comunicación y tiempo medio de la resolución) que no aparecen descritos en el procedimiento. Se recomienda incluir en el cuadro de mando del año 2021 "CM4 ADMISIÓN" además del nombre del indicador, al menos el valor de referencia o meta que se considera para cada indicador. Todo ello permitirá realizar un análisis objetivo de los resultados del indicador y establecer las correspondientes acciones de mejora, en caso de que existan desviaciones de los resultados obtenidos respecto a los valores de referencia establecidos. Se deben desagregar los datos por titulación. Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

La escuela tiene definido el procedimiento "Matrícula". Se recomienda incluir solamente los cargos o funciones en lugar de nombres propios en la asignación de responsabilidades, como es el caso de la persona que se asigna como responsable del proceso. Así, cualquier modificación en las personas que sustentan dichos cargos no implicará una nueva versión del procedimiento. Para asegurar la revisión de los resultados de este procedimiento y su mejora continua, se recomienda que al final del mismo se defina una actividad que conecte con el procedimiento de "Revisión anual por la Dirección del Sistema de Gestión y Procedimientos". Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

Los indicadores señalados en el procedimiento no corresponden a los recogidos en el cuadro 5-CM5- del cuadro de mando del año 2021. Es necesario que exista trazabilidad entre los indicadores que se reflejan en el procedimiento y con la misma denominación 5-CM5- que se recogen en el cuadro de mando. Se recomienda incluir en el cuadro de mando de indicadores "CM5 MATRICULACIÓN" además del nombre del indicador, al menos el valor de referencia o meta que se considera para cada indicador. Todo ello permitirá realizar un análisis objetivo de los resultados del indicador y establecer las correspondientes acciones de mejora, en caso de que existan desviaciones de los resultados obtenidos respecto a los valores de referencia establecidos. Se deben desagregar los datos por titulación. Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

La escuela tiene definido el procedimiento "Reconocimiento de créditos". Se recomienda incluir solamente los cargos o funciones en lugar de nombres propios en la asignación de responsabilidades, como es el caso de la persona que se asigna como responsable del proceso. Así, cualquier modificación en las personas que sustentan dichos cargos no implicará una nueva versión del procedimiento. Para asegurar la revisión de los resultados de este procedimiento y su mejora continua, se recomienda que al final del mismo se defina una actividad que conecte con el procedimiento de "Revisión anual por la Dirección del Sistema de Gestión y Procedimientos". Se han registrado reconocimientos de prácticas de acuerdo a los requisitos establecidos. Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

Se recomienda incluir en el cuadro de mando de indicadores "CM6 RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS" además del nombre del indicador, al menos el valor de referencia o meta que se considera para cada indicador. Todo ello permitirá realizar un análisis objetivo de los resultados del indicador y establecer las correspondientes acciones de mejora, en caso de que existan desviaciones de los resultados obtenidos respecto a los valores de referencia establecidos. El Centro indica que en el curso 22/23 se incorporará el detalle de los indicadores segmentado por tipología (área o máster). Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

La escuela tiene definido el procedimiento "Gestión de expedientes". Se recomienda incluir solamente los cargos o funciones en lugar de nombres propios en la asignación de responsabilidades, como es el caso de la persona que se asigna como responsable del proceso. Así, cualquier modificación en las personas que sustentan dichos cargos no implicará una nueva versión del procedimiento. Se recomienda mejorar el grado de detalle de las actividades del proceso, en la medida de lo posible, de manera que permita la comprensión e implantación de las actividades para el equipo de proceso, ya que en la actualidad están redactadas de manera muy general. Para asegurar la revisión de los resultados de este procedimiento y su mejora continua, se recomienda que al final del mismo se defina una actividad que conecte con el procedimiento de "Revisión anual por la Dirección del Sistema de Gestión y Procedimientos". Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

Los indicadores definidos en el procedimiento no corresponden a los recogidos en el cuadro de mando CM7 del año 2021, como es el caso del indicador "Satisfacción del programa" que figura en el cuadro de mando de 2021 pero no en el procedimiento. Es necesario que exista trazabilidad entre los indicadores que se reflejan en el procedimiento y con la misma denominación que se recogen en el cuadro de mando. Se recomienda incluir en el cuadro de mando de indicadores "CM7", además del nombre del indicador, al menos el valor de referencia o meta que se considera para cada indicador. Todo ello permitirá realizar un análisis objetivo de los resultados del indicador y establecer las correspondientes acciones de mejora, en caso de que existan desviaciones de los resultados obtenidos respecto a los valores de referencia establecidos. Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

La escuela tiene definido el procedimiento "Actas académicas". Se recomienda incluir solamente los cargos o funciones en lugar de nombres propios en la asignación de responsabilidades, como es el caso de la persona que se asigna como responsable del proceso. Así, cualquier modificación en las personas que sustentan dichos cargos no implicará una nueva versión del procedimiento. Para asegurar la revisión de los resultados de este procedimiento y su mejora continua, se recomienda que al final del mismo se defina una actividad que conecte con el procedimiento de "Revisión anual por la Dirección del Sistema de Gestión y Procedimientos". Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento. Se recomienda relacionar cada procedimiento con el procedimiento de "Revisión anual por la Dirección del Sistema de Gestión y Procedimientos" para asegurar la revisión de sus resultados y la mejora continua de cada procedimiento.

En el apartado límites de tiempo de este procedimiento se establecen dos valores de referencia para dos de los indicadores establecidos. No obstante, faltan valores de referencia para los otros dos indicadores. Se recomienda incluir en el cuadro de mando de indicadores "CM8- ACTAS ACADÉMICAS" además del nombre del indicador, al menos el valor de referencia o meta que se considera para cada indicador. Todo ello permitirá realizar un análisis objetivo de los resultados del indicador y establecer las correspondientes acciones de mejora, en caso de que existan desviaciones de los resultados obtenidos respecto a los valores de referencia establecidos. Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

La escuela tiene definido el procedimiento "Certificados académicos". Se recomienda incluir solamente los cargos o funciones en lugar de nombres propios en la asignación de responsabilidades, como es el caso de la persona que

se asigna como responsable del proceso. Así, cualquier modificación en las personas que sustentan dichos cargos no implicará una nueva versión del procedimiento. Para asegurar la revisión de los resultados de este procedimiento y su mejora continua, se recomienda que al final del mismo se defina una actividad que conecte con el procedimiento de "Revisión anual por la Dirección del Sistema de Gestión y Procedimientos". Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento. Se recomienda relacionar cada procedimiento con el procedimiento de "Revisión anual por la Dirección del Sistema de Gestión y Procedimientos" para asegurar la revisión de sus resultados y la mejora continua de cada procedimiento.

Se recomienda incluir en el cuadro de mando de indicadores "CM9- CERTIFICADOS ACADÉMICOS", además del nombre del indicador, al menos el valor de referencia o meta que se considera para cada indicador. Todo ello permitirá realizar un análisis objetivo de los resultados del indicador y establecer las correspondientes acciones de mejora, en caso de que existan desviaciones de los resultados obtenidos respecto a los valores de referencia establecidos. Se deben desagregar los datos de resultados de este proceso por titulación. Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

La escuela tiene definido el procedimiento "Expedición de títulos". Se recomienda incluir solamente los cargos o funciones en lugar de nombres propios en la asignación de responsabilidades, como es el caso de la persona que se asigna como responsable del proceso. Así, cualquier modificación en las personas que sustentan dichos cargos no implicará una nueva versión del procedimiento. Para asegurar la revisión de los resultados de este procedimiento y su mejora continua, se recomienda que al final del mismo se defina una actividad que conecte con el procedimiento de "Revisión anual por la Dirección del Sistema de Gestión y Procedimientos". Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

En el apartado límites de tiempo de este procedimiento se establece como límite de tiempo entre la finalización del programa y el cierre definitivo del acta un valor no superior a 2 días. Se recomienda incluir en el cuadro de mando de indicadores "CM10- EXPEDICIÓN DE TÍTULOS", además del nombre del indicador, al menos el valor de referencia o meta que se considera para cada indicador. Todo ello permitirá realizar un análisis objetivo de los resultados del indicador y establecer las correspondientes acciones de mejora, en caso de que existan desviaciones de los resultados obtenidos respecto a los valores de referencia establecidos. Se deben desagregar los datos por titulación. Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento. Preguntar en visita cómo se realiza el análisis y seguimiento de los indicadores por la Dirección. No existen datos de resultados de este proceso desagregados por titulación.

La escuela tiene definido el procedimiento "Suplemento al título y formación continua". Se recomienda no incluir los indicadores concretos en el procedimiento, sino hacer una referencia al cuadro de mando, lo que permitirá que cualquier cambio de indicadores no conllevará un cambio de versión del procedimiento. Para asegurar la revisión de los resultados de este procedimiento y su mejora continua, se recomienda que al final del mismo se defina una actividad que conecte con el procedimiento de "Revisión anual por la Dirección del Sistema de Gestión y Procedimientos". Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

En el apartado "límites de tiempo" del procedimiento se establecen los valores de referencia de los indicadores establecidos. Se recomienda incluir en el cuadro de mando de indicadores "CM11- SUPLEMENTOS AL TÍTULO", al menos el valor de referencia o meta que se considera para cada indicador. Todo ello permitirá realizar un análisis objetivo de los resultados del indicador y establecer las correspondientes acciones de mejora, en caso de que existan desviaciones de los resultados obtenidos respecto a los valores de referencia. Se deben desagregar los datos de resultados de este proceso por titulación. Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

La escuela tiene definido el procedimiento "Revisión anual del Sistema de Gestión y Procedimientos". Se recomienda incluir solamente los cargos o funciones en lugar de nombres propios en la asignación de responsabilidades, como es el caso de la persona que se asigna como responsable del proceso. Así, cualquier modificación en las personas que sustentan dichos cargos no implicará una nueva versión del procedimiento. No se presenta evidencia de cómo se gestionan las acciones de mejora que se identifican como resultado del procedimiento de Revisión anual del Sistema de Gestión y Procedimientos. Se recomienda definir un procedimiento para la gestión y evaluación de las acciones de mejora.

Dimensión 3: Profesorado y Programa de Formación

Subdimensión 3.1: Profesorado

Puntuación: 8.300

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.

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

Puntuación: 3.320

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: 1.980

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: 7.320

Se recomienda que el plan de formación incluya indicaciones sobre las distintas modalidades de implantación, así como información detallada sobre la presencialidad o cantidad de sesiones síncronas en el caso de la modalidad virtual

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. Pese a que el URL no funciona y este se recomienda sea público y de fácil acceso. 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.

Al igual que en las tutorías, la relación entre los estudiantes y los coaches se realiza de forma directa sin registros de citas, reuniones o contactos a petición directa del alumnado. Se recomienda sistematizar esta importante labor introduciendo procesos de detección temprana de abandono o desmotivación, así como sesiones específicas agendadas sobre la labor de coaching que realiza el centro.

El centro proporciona acceso permanente al repositorio de clases grabadas y a todo el material que desarrolla el personal docente. El centro tiene especial cuidado en que todos los materiales que pone a disposición de los estudiantes cumplan todos los requisitos en materia de protección de la propiedad intelectual.

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.

Todas las materias están preparadas en el Campus Virtual para que los estudiantes sigan el curso en cualquiera de las modalidades posibles (presencial, híbrida o virtual). El sistema es ágil indicando a los estudiantes los hitos próximos a cumplir en su agenda.

Existen evidencias y testimonios sobre esta labor, aunque se ha detectado la necesidad de que los profesores tengan más y mejor comunicación entre ellos para realizar actualizaciones de forma óptima y sistemática, ahorrando duplicidades de trabajo y sacando el máximo rendimiento a su desarrollo profesional fuera de la escuela.

El centro debe realizar una planificación adecuada de implantación del sistema de seguimiento de la calidad de las titulaciones.

Al ser el primer año, no se ha realizado esta labor. Es una cuestión por comprobar en siguientes evaluaciones. Tampoco hay un volumen suficiente de sugerencias, quejas o reclamaciones como para ser significativo su tratamiento.

Subdimensión 3.5: Dimensión práctica y orientación profesional

Puntuación: 4.250

No ha habido hasta ahora prácticas curriculares, aunque la gestión de las extracurriculares para todo aquel estudiante interesado ha sido muy valorada por los alumnos. No hay evidencias de la gestión de esta bolsa de prácticas, ni en el campus virtual ni en los medios indicados por el centro como su propia página en LinkedIn.

En el próximo seguimiento de la certificación debe comprobarse porque en el curso actual no son obligatorias. No se puede emitir una opinión al respecto, aunque los estudiantes valoran muy positivamente las prácticas extracurriculares realizadas hasta la fecha y las oportunidades de empleo que éstas generan.

No existe gestión de prácticas en el Campus Virtual. Es recomendable disponer de un sistema que permita la gestión de estas prácticas de manera equitativa y transparente que asegure la igualdad de oportunidades.

El centro dispone de un sistema de gestión académica que incluye una plataforma de aprendizaje (LMS) de desarrollo propio, por lo que se recomienda la implementación de este sistema de gestión de prácticas permitiendo el acceso y gestión de todas las partes interesadas (empresas, tutores, candidatos, etc.)

En el cuadro de mando existen indicadores sobre la satisfacción con las prácticas externas (no curriculares) pero sería deseable aumentar estos indicadores para realizar un adecuado seguimiento y comprobar la idoneidad desde el punto de vista de las empresas.

Es recomendable realizar esta actividad e integrar toda la trazabilidad de los indicadores en el sistema de gestión de práctica.

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.

La orientación profesional se hace de manera personal entre los estudiantes y la tutora académica o las coaches del centro. Los indicadores de satisfacción son globales del centro y no por titulación. No hay evidencias de un proceso implantado de evaluación anual por titulaciones y de un plan de acción de mejoras continuas derivadas de las necesidades del mercado y de las mejoras de la titulación.

En el próximo seguimiento de la certificación debe comprobarse que el Programa organiza anualmente actividades de orientación profesional y de mejora de la empleabilidad de su alumnado.

En general, la implantación del Cuadro de Mando de Indicadores CUALIFICAM debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación. No hay evidencias de que exista un proceso como tal de orientación profesional ni un análisis de ajuste entre las competencias de los estudiantes y los empleos a los que pueden optar.

Dimensión 4: Resultados

Subdimensión 4.1: Resultados académicos

Puntuación: 4.660

El Programa tiene definido un proceso de análisis de los resultados académicos que no hace referencia a las prácticas profesionales y del trabajo de fin de máster de los estudiantes. Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

"Se aporta como evidencia el acta de Dirección sobre el análisis de los resultados académicos. En el apartado "Conclusiones" no se presenta evidencia del análisis de los resultados de todas las asignaturas, prácticas profesionales y del trabajo de fin de máster (no obligatorio en el programa hasta ahora). Se recomienda definir acciones de mejora derivadas del apartado "Acuerdos" del acta. En el acta presentada, se definen una serie de acuerdos que no se evidencia cómo pasan a ser acciones de mejora que alimenten el plan de mejora de la titulación. Se recomienda definir un procedimiento para la gestión y evaluación de las acciones de mejora."

Respecto al Indicador de Excelencia del Proceso de análisis de los resultados académicos, en el próximo seguimiento de la certificación de calidad se deberá comprobar que se han establecido indicadores para las prácticas profesionales y el trabajo de fin de máster.

Subdimensión 4.2: Satisfacción del alumnado

Puntuación: 5.877

El Programa ha definido e implantado un proceso sistemático de recogida y análisis de la satisfacción del estudiantado con el profesorado de todas las categorías (profesores, tutores académicos, coaches, orientadores y resto de personal de apoyo). En el objetivo del procedimiento únicamente se dice que se evalúa la satisfacción del alumnado con el profesorado, si bien en la descripción del procedimiento se incluyen todas las mediciones. Se recomienda incluir en el objetivo la evaluación de la satisfacción con los tutores académicos, los coaches, los orientadores y el resto del personal de apoyo.

Se aporta como evidencia el acta de dirección sobre el análisis de los resultados de satisfacción del alumnado con el profesorado. Se debe incluir en el plan de mejora de la titulación los acuerdos de esta acta. Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

El Programa tiene definido un Proceso sistemático de análisis de la satisfacción del alumnado con la página web del Programa. Se aporta como evidencia el procedimiento "Análisis de los Resultados de Satisfacción del Alumnado con la Página Web".

Se aporta como evidencia el modelo de acta de dirección sobre el análisis de los resultados de satisfacción del alumnado con la página web, pero dado que no se ha realizado medición en el curso 2021/2022, debe comprobarse en el próximo seguimiento de certificación el análisis de los resultados por parte de la Dirección. Se debe incluir en el plan de mejora de la titulación los acuerdos de esta acta.

En la convocatoria 2021/22 no se han recogido datos sobre resultados de satisfacción del alumnado con la página web. La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

El Programa tiene definido un Proceso sistemático de análisis de la satisfacción del alumnado con el Campus Virtual. Se aporta como evidencia el procedimiento "Análisis de los Resultados de Satisfacción del Alumnado con el Campus Virtual". Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

"Se aporta como evidencia el acta de dirección sobre el análisis de los resultados de satisfacción del alumnado con el Campus Virtual. En el apartado Conclusiones no se han adjuntado los valores de los resultados de los indicadores. Se recomienda en dicha acta, hacer el contraste de los resultados obtenidos con los valores de referencia de los indicadores, para justificar de esa forma los acuerdos a los que se llega con respecto a las acciones de mejora que sea necesario establecer si corresponde. Lo recogido en el apartado "Acuerdos" debe incluirse en el plan de mejora de la titulación."

Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

El Programa ha definido un proceso de recogida y análisis sistemáticos de la satisfacción del estudiantado con los procesos académicos y administrativos mediante el procedimiento "Análisis de los Resultados de Satisfacción del Alumnado con los procesos académicos y administrativos". Se deberá comprobar en el próximo seguimiento de la certificación, el grado de implantación de dicho procedimiento.

Se aporta como evidencia el acta de dirección sobre el análisis de los resultados de satisfacción del alumnado con los procesos académicos y administrativos. Lo recogido en el apartado "Acuerdos" debe incluirse en el plan de mejora de la titulación.

El Programa tiene definido un proceso sistemático de análisis de la satisfacción del alumnado con las prácticas profesionales y con la Bolsa de Prácticas mediante el procedimiento "Análisis de los Resultados de Satisfacción del Alumnado con las Prácticas Profesionales y la Bolsa de Prácticas". Durante la convocatoria de 2021/22 se presentan datos de prácticas extracurriculares agregados a los programas. En las próximas convocatorias se desagregarán e incluirán para prácticas curriculares. La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

Se aporta como evidencia el acta de Dirección sobre el análisis de los resultados de satisfacción del alumnado con las prácticas profesionales y la bolsa de prácticas. Para el curso 21/22 no se presentan resultados de las prácticas curriculares.

En el apartado "otros valores de interés" del proceso se citan algunos indicadores que no se incluyen en el cuadro de mando del curso 2021. Se recomienda incluir todos los indicadores del procedimiento en el apartado "Indicadores" y que todos los incluidos en el proceso se incluyan también en el cuadro de mando.

La escuela tiene definido el procedimiento "Análisis de los Resultados de Satisfacción del Alumnado con la Bolsa de Empleo". Durante la convocatoria de 2021/22 se presentan datos agregados a los programas. La implantación de este procedimiento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

Se aporta como evidencia el acta de dirección sobre el análisis de los resultados de satisfacción del alumnado con la bolsa de empleo. En el apartado "Conclusiones" se incluye el resultado del indicador "Valor de las ofertas de la bolsa de empresa: 3,80" que no aparece descrito como indicador en el procedimiento. Se recomienda que todos los indicadores que se analicen se describan en el procedimiento y viceversa. El análisis realizado en el acta es el agregado de las cuatro titulaciones. Se deberán desagregar los datos en las próximas convocatorias. Se debe incluir en el plan de mejora de la titulación los acuerdos de esta acta.

La escuela tiene definido el procedimiento "Análisis de los Resultados de Satisfacción del Alumnado con la Orientación Profesional". El procedimiento hace referencia a las actividades que se realizan para llevar a cabo la medición de la satisfacción, pero no se incluyen las actividades que se realizan respecto a la orientación profesional que se le ofrece al alumnado. Se recomienda ampliar la descripción de dichas actividades en el desarrollo del procedimiento.

Se aporta como evidencia el acta de dirección sobre el análisis de los resultados de satisfacción del alumnado con la orientación profesional. Durante la convocatoria de 2021/22 se presentan datos agregados a los programas. Se deben desagregar los datos en las próximas convocatorias. Se debe incluir en el plan de mejora de la titulación los acuerdos de esta acta. La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

En el procedimiento se describen dos indicadores de satisfacción "Satisfacción general sobre la orientación recibida" y "Satisfacción sobre la gestión de la escuela en la orientación profesional"; y en el cuadro de mando del curso 2021 solamente se recoge uno denominado "Satisfacción". Los indicadores recogidos en el procedimiento deben coincidir con los recogidos en el cuadro de mando.

La escuela tiene definido el procedimiento "Análisis de los Resultados de Satisfacción del Alumnado con la Red profesional". El procedimiento hace referencia a las actividades que se realizan para llevar a cabo la medición de la satisfacción, pero no se incluyen las actividades que se realizan respecto a la actualización de la Red profesional. Se recomienda ampliar la descripción de dichas actividades en el desarrollo del procedimiento. La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

Se aporta como evidencia el acta de Dirección sobre el análisis de los resultados de satisfacción del alumnado con la Red Profesional. Durante la convocatoria de 2021/22 se presentan datos agregados a los programas. Se deben desagregar los datos en las próximas convocatorias. Se debe incluir en el plan de mejora de la titulación los

acuerdos de esta acta. La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

Subdimensión 4.3: Vinculación con los Antiguos Alumnos

Puntuación: 2.217

La escuela tiene definido el procedimiento "Proceso de evaluación de la inserción laboral, la empleabilidad y la satisfacción del Egresado". En el objetivo del procedimiento se explica que el procedimiento incluye las pautas a seguir en la definición, publicación y actualización de los programas de inserción laboral y las acciones de orientación profesional y su evaluación, pero en el apartado "Fases y toma de decisiones", únicamente se explican actividades para llevar a cabo la evaluación. Se recomienda ampliar la descripción de dichas actividades en el desarrollo del procedimiento. La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

Se aporta como evidencia el acta de Dirección sobre el análisis de la inserción laboral, empleabilidad y satisfacción del egresado con la formación recibida. Durante la convocatoria de 2021/22 se presentan datos agregados a los programas. Se deben desagregar los datos en las próximas convocatorias. Se debe incluir en el plan de mejora de la titulación los acuerdos de esta acta. La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

Subdimensión 4.4: Reputación

Puntuación: 4.660

El Programa tiene definido un Proceso sistemático de evaluación de la satisfacción de las empresas e instituciones con los alumnos de prácticas. Se aporta como evidencia el procedimiento "Análisis de los resultados de las Empresas con los Alumnos en Prácticas". La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

Se aporta como evidencia el acta de Dirección sobre el análisis de los resultados de satisfacción de las empresas e instituciones con los alumnos en prácticas. Los indicadores señalados en el procedimiento y los resultados del cuadro de mando del año 2021 no coinciden con los analizados en el acta de Dirección. Se recomienda que en el procedimiento y en el cuadro de mando se especifiquen los mismos indicadores que se vayan a analizar por la Dirección para dicho procedimiento. Durante la convocatoria de 2021/22 se presentan datos agregados a los programas. Se deben desagregar los datos en las próximas convocatorias. Se debe incluir en el plan de mejora de la titulación los acuerdos de esta acta. La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

En el procedimiento se han incluido indicadores de satisfacción de las empresas con los egresados que también se recogen como indicadores del procedimiento de evaluación de la satisfacción de las empresas sobre los egresados. Se recomienda, dado que existen dos procedimientos de satisfacción de las empresas, que en cada uno se recojan y analicen los indicadores que corresponda.

La escuela tiene definido el procedimiento de Evaluación de la satisfacción de las empresas sobre los egresados. La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

Se aporta como evidencia el acta de Dirección sobre el análisis de los resultados de satisfacción de las empresas e instituciones con los antiguos alumnos empleados. No obstante, en el acta se indica que en el año 2021 y anteriores no se ha establecido este indicador de forma sistemática o procedimental. Sí se aporta el dato de la satisfacción global 4,9. Durante la convocatoria de 2021/22 se presentan datos agregados a los programas. Se deben desagregar los datos en las próximas convocatorias. Se debe incluir en el plan de mejora de la titulación los acuerdos de esta acta. La implantación de este elemento debe comprobarse en el próximo seguimiento de la certificación.

En el procedimiento se han incluido indicadores de satisfacción de las empresas con los alumnos que también se recogen como indicadores del procedimiento de análisis de resultados de satisfacción de las empresas con los alumnos en prácticas. Se recomienda, dado que existen dos procedimientos de satisfacción de las empresas, que en cada uno se recojan y analicen los indicadores que corresponda.