

INFORME DE CERTIFICACIÓN DEFINITIVO

MBA - Máster en Administración de Empresas

Resolución:	FAVORABLE EN REVISIÓN
Puntuación obtenida:	57.36
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

- Página web muy completa e intuitiva
- Campus virtual muy apropiado y desarrollado por el mismo personal de CEREM
- Biblioteca virtual muy variada y útil
- Profesorado muy heterogéneo lo cual enriquece el título

ALGUNOS REQUISITOS OBLIGATORIOS DE MEJORA

- Reformular la "función principal" del perfil de egreso, enfocándola desde las funciones que podrá desempeñar el egresado en el mercado laboral, y no desde los objetivos formativos del programa.
 - Establecer más alianzas y cooperación con todas las partes interesadas que establece Cualificam
 - Reforzar el portal de transparencia y los compromisos ODS
 - Implantar un plan de acción para abordar el criterio de "Ética, Responsabilidad Social y Sostenibilidad" y "reputación" que define la guía Cualificam
 - Mejorar y programar el análisis y seguimiento de todos los indicadores establecidos en Cualificam
 - Prestar especial atención a la subdimensión 2.2. Procesos académicos y administrativos para, por ejemplo, definir un proceso de reconocimiento de créditos, suplemento al título, etc.
 - Clarificar las funciones, responsabilidades y asignación de los tutores académicos, coaches, orientadores y otro personal de apoyo. Revisar la suficiencia de los mismos para las plazas ofertadas.
 - Atender especialmente a la subdimensión 3.4. Plan de formación que incluye, entre otras: revisar la dedicación del alumnado (insuficiente 3/4 horas a la semana) y la dedicación del profesorado. Revisar la ratio alumno/profesor. Al disponer de un plan formativo muy completo y diverso en microcredenciales hay que poner especial interés en el seguimiento del mismo y análisis ya que esto implica mayor gestión académica.
- Además se debería evaluar si está compensado en los distintos ámbitos de conocimiento sin dejar de lado las propias competencias de un MBA
- Profundizar y evidenciar el proceso de prácticas ya que es un requisito de Cualificam
 - Realizar un sistema de evaluación para certificar adecuadamente los resultados de aprendizaje
 - La Dirección del Programa deberá analizar y valorar los resultados de satisfacción de todos los aspectos incluidos en cualificam a fin de adoptar las mejoras necesarias y realizar el correspondiente seguimiento (indicadores).
 - Definir el proceso de vinculación con antiguos alumnos
 - Definir un 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: 7.320

El perfil de ingreso está publicado en la web del título y es acorde a lo 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. A pesar de que en el perfil de egreso se especifican los conocimientos, competencias y destrezas a alcanzar al finalizar la formación, se debe reformular la "función principal" del perfil de egreso, enfocándola desde las funciones que podrá desempeñar el egresado en el mercado laboral, y no desde los objetivos formativos del programa.

El perfil de ingreso está publicado en la web del título y es acorde a lo establecido en la guía Cualificam. Existe coherencia entre el perfil de ingreso y egreso y el plan de estudios está alineado con éste último. Los estudiantes y egresados en las audiencias se muestran satisfechos con los conocimientos adquiridos. Incluso, destacan la actualización de conocimientos adquiridos en relación con la demanda del mercado actual. A pesar de que el perfil de egreso especifica los conocimientos, competencias y destrezas a alcanzar, se debe reformular la "función principal" del perfil de egreso, enfocándola desde las funciones que podrá desempeñar el egresado en el mercado laboral, y no desde los objetivos formativos del programa.

Subdimensión 1.2: Coherencia de diseño del Programa

Puntuación: 4.000

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

Subdimensión 1.3: Alianzas y cooperación

Puntuación: 2.640

El Máster no cuenta con numerosos convenios con empresas e instituciones en las que realizar las prácticas curriculares, que cuentan con la firma y oficialización a disposición de este panel, por lo que se debe incrementar la lista de centros con los que haya convenio. Sería interesante contar con una breve descripción de la labor o desempeño de las empresas o centros, y su relación con el Máster, así como una actualización del número de plazas de cada año. El Programa muestra así su compromiso de implementar las prácticas curriculares.

En lo que respecta a alianzas con otros Centros, de acuerdo a las evidencias a las que se ha tenido acceso por parte del panel, la Escuela mantiene 2 convenios con Universidades extranjeras (Universidad Don Bosco y Universidad Metropolitana) y una nacional (Universidad Complutense de Madrid).

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

Subdimensión 1.4: Ética, Responsabilidad Social y Sostenibilidad

Puntuación: 2.500

La Escuela cuenta con la certificación de la norma ISO 9001:2015, recientemente renovada, lo cual avala un correcto funcionamiento de los procesos bajo su alcance. Se cuenta con un buzón de reclamaciones, sugerencias y quejas. Las quejas se gestionan de forma informal, no utilizan el canal formal en el que queden registradas las quejas, no están indicados las fases del trámite, sus responsables, los plazos, etc.

En lo que respecta al tratamiento de las quejas, se evidencia, tanto a través de la documentación como en la visita, el interés de la Dirección porque este sea adecuado. Se recomienda tener evidencias de un análisis sistemático de estas.

El portal de transparencia únicamente refleja el certificado de la norma ISO 9001:2015 (validez: 16/09/21 - 15/09/24). Esta información es insuficiente. En este sentido, se debe reforzar el portal, aportando cuestiones como las siguientes: principales resultados académicos y de satisfacción del programa, principales resultados de la Escuela, compromisos y políticas más relevantes, posicionamiento en rankings, etc. Esta información será de utilidad para mejorar el posicionamiento de la Escuela ante sus grupos de interés y la sociedad en general.

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.

Para terminar, centrándonos en el compromiso con los ODS, cabe señalar que la información presentada en este sentido es idéntica a la del compromiso con los EEES. Así, se debe establecer un compromiso expreso con los ODS e indicar acciones concretas que se aplican, alineándolas con los diferentes objetivos. Se recuerda que conforme a la Guía CUALIFICAM, al menos, se deben definir acciones para contribuir a los ODS 3, 4 y 7.

Dimensión 2: Recursos y Procesos Académicos y Administrativos

Subdimensión 2.1: Página web y Campus Virtual

Puntuación: 11.000

La página WEB propia del Programa de Máster Profesional cuenta con información general del Programa pero no da acceso a la WEB oficial del procedimiento de certificación CUALIFICAM. La web debe indicar claramente la modalidad del Máster (presencial, online o híbrido), el nº de convocatorias y el nº de plazas en cada convocatoria. Se debe incluir en la web y se revisará en la próxima convocatoria de certificación.

En otro orden de cosas, tras revisar el Campus Virtual, cabe señalar que este es de desarrollo propio de CEREM y que cuenta con las funcionalidades necesarias para un correcto desarrollo de la docencia en modalidad virtual. Se adecúa a las necesidades del estudiante en términos de experiencia de usuario y facilita los recursos necesarios para un correcto desarrollo del programa formativo (este aspecto se concreta en mayor medida en la dimensión 3). El Campus Virtual fue bien valorado tanto por estudiantes como por profesores durante las audiencias. Sin embargo, no se aporta información acerca de la fiabilidad, seguridad, disponibilidad, robustez, etc. del Campus Virtual, aspectos todos ellos requeridos por la certificación.

Subdimensión 2.2: Procesos académicos y administrativos

Puntuación: 6.000

Al igual que se ha señalado en la subdimensión 1.4., la Escuela cuenta con la certificación de la norma ISO 9001:2015, recientemente renovada, lo cual avala un correcto funcionamiento de los procesos bajo su alcance. Cabe señalar que en las audiencias con los grupos de interés no se detectaron deficiencias vinculadas a los procesos académicos y administrativos. A continuación, se realiza un breve análisis de cada uno de los procesos consignados en la Guía CUALIFICAM en base a la información aportada a través de la plataforma EVALUE. No constan indicadores de convocatorias previas. El proceso de admisión está correctamente diseñado, presenta un nivel de detalle suficiente y está efectivamente desplegado.

En todo caso, se deben incorporar KPIs, entre los que deben figurar los descritos en la Guía CUALIFICAM (en los comentarios se aportan unos indicadores propios, que no se ajustan a los mínimos de la Guía ni se aportan resultados de convocatorias previas). Además, se deben consignar las acciones para reclamar la decisión de admisión adoptada por la Escuela.

Al igual que en el caso anterior, el proceso de matrícula está bien diseñado y presenta un nivel de detalle suficiente.

Conviene incorporar los plazos internos de respuesta y los KPIs, debiendo estos adaptarse a los estándares de la certificación.

Sin embargo, no se ha definido el proceso de reconocimiento de créditos ECTS. Se deben ahondar en la finalidad de este proceso para su correcta ejecución.

No obstante, existe un compromiso por parte de la Escuela de implantar el proceso.

Y tampoco contamos con indicadores que permitan medir su adecuado funcionamiento.

Por su parte, el proceso de gestión de expedientes no identifica acciones concretas ni plazos ni responsables.

Tampoco cuenta con indicadores. Además, no recoge las condiciones para la suspensión temporal, los cambios de convocatoria ni la baja definitiva del estudiante. Se debe revisar este proceso, incorporando los aspectos señalados con anterioridad.

El proceso de gestión de actas académicas se relaciona con la mejora del programa formativo, pero no incluye las acciones necesarias para garantizar la gestión y firma de las actas. Se debe redefinir el proceso atendiendo a lo descrito en la Guía CUALIFICAM.

Al no estar bien definido el proceso, los indicadores tampoco lo están. No se recogen los propios de la certificación CUALIFICAM y los reseñados por la Escuela en los comentarios tampoco están vinculados al proceso de gestión de actas académicas.

En lo que respecta al proceso de certificados académicos, si bien la definición del proceso es mejorable, cuenta con un nivel de detalle suficiente para corroborar que se plantea una adecuada gestión de los certificados académicos.

En todo caso, se deben incorporar al proceso los indicadores de la Guía CUALIFICAM.

El proceso de expedición de Títulos está correctamente descrito, aunque no contempla los indicadores que solicita la Guía de la certificación. Sería conveniente completar el proceso indicando plazos internos de cumplimiento.

No se han incorporado los indicadores solicitados por la Guía CUALIFICAM al proceso. En los comentarios, la Escuela presenta unos KPI, pero tampoco se dan resultados de los mismos en ediciones anteriores, haciendo imposible corroborar que haya un seguimiento del proceso basado en datos objetivos.

En otro orden de cosas, el proceso de suplemento al Título hace referencia a la posibilidad del estudiante de cursar un curso de idiomas, pero no se ajusta a lo que entiende para este proceso la Guía. Se debe reformular este proceso para que sea consistente con su denominación y objetivo.

El proceso no está bien definido, por lo que tampoco se cuenta con indicadores que permitan hacer un seguimiento del mismo. Se deben considerar los indicadores mínimo exigidos por la Guía CUALIFICAM.

Para terminar, se entiende que, dado que la Escuela está certificada la norma ISO 9001:2015, existe un proceso de revisión del sistema por dirección, aunque el facilitado a través de EVALUE es muy genérico. El acta aportada en este sentido no hace referencia ni a los aspectos analizados ni a las conclusiones/mejoras alcanzadas. Se debe mejorar la información aportada en relación con este aspecto en EVALUE para poder realizar una evaluación completa.

Dimensión 3: Profesorado y Programa de Formación

Subdimensión 3.1: Profesorado

Puntuación: 10.000

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

El programa cuenta con un director (el propio director de CEREM), una coordinadora (la directora Académica de CEREM) y un responsable. Tanto el director como el responsable cuenta con un perfil profesional y una experiencia acorde a la cualificación del MBA.

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

Disponemos de encuestas de satisfacción con la labor docente específicas del Título (realizadas al finalizar cada módulo), por lo que se puede afirmar que el profesorado cuenta con evaluaciones favorables en el programa. Igualmente, los distintos colectivos muestran en las audiencias su alta satisfacción con el perfil y cualificación del profesorado asociado al título.

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

Puntuación: 2.640

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. La tutorización académica de las asignaturas es adecuada. No obstante, se debe revisar la carga asociada al profesorado pues la ratio de profesor/alumno es de, aproximadamente, un profesor para cada 150 alumnos. Igualmente, debe revisarse la carga de trabajo del tutor de TFM. No existen tutores de Prácticas Externas.

Subdimensión 3.3: Encargo académico

Puntuación: 3.000

La asignación de profesores, en términos generales, es adecuada y coherente con sus perfiles profesionales, académicos y docentes. 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: 3.660

Los resultados de aprendizaje por asignatura, así como los conocimientos, competencias y destrezas están desarrollados de forma general y escuetamente. Sebe revisar la dedicación que los alumnos hacen al título pues algunos afirman que sólo dedican 4/5 horas/semana, incluso en la audiencia confirmaron que es posible realizar las pruebas de evaluación sin analizar todo el material dispuesto para ello (por ejemplo videos). Así, es necesario revisar la carga de ECTS de las distintas asignaturas del plan de forma que se pueda garantizar que se adquieren los resultados de aprendizaje comprometidos en un nivel propio de MECES 3. La evaluación de las asignaturas se comprende de: una participación en foros, un test de autoevaluación (para lo que disponen de 3 intentos) y caso final de bloque. El sistema de evaluación es global a todo el bloque, y es común a todos. Los exámenes parciales proceden de una bolsa de preguntas por lo que está automatizado. Los alumnos manifiestan que, en muchas ocasiones, el examen no se corresponde con las materias impartidas en cada uno de los bloques. No se aprecia un seguimiento del correcto despliegue de las actividades formativas y los sistemas de evaluación pactados.

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.

No se dispone de biblioteca física. Todos los materiales se proporcionan en formato digital. El material docente es único para el título, desarrollado por los docentes de este. En las audiencias, los estudiantes y egresados, manifestaron la necesidad de incorporar a las distintas asignaturas contenidos más específicos y orientados a especialización. Se debe poner atención en este punto y establecer un procedimiento de revisión anual de contenido. Igualmente, los alumnos demandan más clases virtuales síncronas.

No constan acciones concretas, ni evidencias, que permitan concluir que existe una efectiva planificación y revisión del Plan de Formación enfocada a aportar valor y satisfacción y a los grupos de interés.

El profesorado no mantiene reuniones de coordinación. La planificación viene dada desde la administración de la escuela. Reconocen que sería importante reunirse, al menos, una vez al año. No obstante, en las audiencias, se hace saber que no existen duplicidades de contenidos a lo largo del plan de formación.

No hay acciones específicas vinculadas a la actualización del plan de formación del Título sujeto a evaluación.

No se ha evidenciado un seguimiento de que las actividades formativas y los sistemas de evaluación aplicados a lo largo de la formación, contribuyan a alcanzar los resultados de aprendizaje previstos.

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

Subdimensión 3.5: Dimensión práctica y orientación profesional

Puntuación: 1.500

A futuro, esta bolsa de prácticas debe ser de obligado cumplimiento así como el procedimiento de gestión de estas. Las prácticas externas no están incluidas dentro del plan de estudios y, por tanto, no son obligatorias. Además, no se ha tenido acceso al listado de convenios disponibles para la realización de Prácticas Externas.

La escuela, en algunas ocasiones, ha ofertado prácticas extracurriculares a sus alumnos y la gestión de éstas corre a cargo de este último. Además, según se manifiesta en las audiencias, estas son insuficientes. Igualmente, no disponemos de evidencias con las que podemos asegurar que, en términos generales, estén ajustadas al perfil formativo del Título.

No existe la asignatura de PE como tal, por lo que no existe esta asignatura en el Campus Virtual. Este aspecto deberá ser corroborado en futuros procesos de evaluación.

El proceso definido, por un lado, sólo contempla la búsqueda del centro de PE por parte del estudiante, cuando la Escuela, teniendo en cuenta que son curriculares, debería contar con una oferta suficiente. Por otro lado, el proceso no incorpora todas las acciones requeridas por la Guía CUALIFICAM.

El proceso implantado no contempla unos indicadores definidos, por lo que no se puede hacer un análisis y seguimiento los mismos.

Puesto que no estaba contemplada como una asignatura incluida en el plan de estudios, no se aporte un análisis de su funcionamiento.

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.

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

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

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.

No se ha definido para dicho programa el proceso de Orientación Profesional.

No se aportan evidencias sobre actividades de orientación profesional y mejora de la empleabilidad desplegadas por la Escuela.

Puesto que no hay un procedimiento implantado, no existen indicadores definidos.

Dimensión 4: Resultados

Subdimensión 4.1: Resultados académicos

Puntuación: 0.000

El Programa no tiene definido un proceso sistemático de análisis de los resultados académicos que proporcione información sobre las asignaturas, las prácticas profesionales, el trabajo de fin de master ni los resultados académicos globales. El procedimiento presentado no tiene relación con el análisis de los resultados académicos, sino con la medición de la satisfacción de los estudiantes. Este procedimiento, además, no define indicadores ni registros.

La Dirección del Programa manifiesta voluntad de implantar un sistema para analizar y valorar los resultados académicos a fin de adoptar las mejoras necesarias y realizar el correspondiente seguimiento. El acta que la escuela ha incluido como evidencia sobre el análisis de los resultados académicos sólo incorpora información sobre lo que los estudiantes opinan del programa, aunque no se señala la fuente de estos datos: "El máster permite conciliar tu vida personal y profesional. La relación práctica – teórica es la adecuada. La presentación en general de los temas cumplió con las expectativas del alumnado. Los casos prácticos me han parecido interesantes en términos generales. Los foros de debate contribuyeron a hacer más fácil el aprendizaje del temario. Las evaluaciones han ayudado a la comprensión del temario. Los contenidos aprendidos son claros y adaptados al mundo laboral actual. Se ha ajustado al programa académico ofrecido en inicio. La duración de la formación ha sido adecuada en relación a los contenidos". En las audiencias, los distintos grupos tampoco evidenciaron que se realiza este análisis. Los responsables del título afirmaron que se comprometen a cumplir con la implantación del sistema de análisis de resultados académicos.

No se aporta información sobre el Indicador de Excelencia del Proceso de análisis de resultados académicos. Sin embargo si que se han encontrado en el cuadro de mando algunos indicadores relacionados con los procesos de formación como asistencia a webinars o el número de TFM presentados/alumnos matriculados.

Subdimensión 4.2: Satisfacción del alumnado

Puntuación: 3.103

El Programa ha definido 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 las audiencias, los distintos grupos evidenciaron que se está poniendo en marcha este sistema, mediante encuestas a los estudiantes. También se ha proporcionado la evidencia de la encuesta individual por cada profesor.

Sin embargo, el procedimiento no cumple la función de mostrar la forma en que se van a recoger y analizar periódicamente los datos de satisfacción del estudiantado con los profesores, los tutores académicos, los coaches, los orientadores y el resto del personal de apoyo y cómo se van a incorporar las mejoras procedentes de ese análisis

Además, en el procedimiento no se evidencia que se hayan incluido los indicadores establecidos por CUALIFICAM, ya que ni el proceso ni el cuadro de mando recogen los indicadores de excelencia establecidos por la guía.

Respecto a la satisfacción con la página web, hay un compromiso de la Escuela de definir este proceso. De acuerdo con la evidencia proporcionada, "está contemplado obtener datos de satisfacción para la próxima convocatoria y así cumplir con las exigencias indicadas". Sin embargo, por el momento, no está descrito. Tampoco se han evidenciado durante la visita la medición del estudiantado con este aspecto.

Tampoco se han evidenciado durante la visita la medición del estudiantado con este aspecto.

Finalmente, en el procedimiento tampoco se han incluido los indicadores establecidos por CUALIFICAM.

Respecto a la satisfacción con el campus virtual, hay un proceso descrito que permite comprobar que hay una sistemática para recoger información acerca de la satisfacción del alumnado con el Campus Virtual. Las evidencias presentadas evidencian un ciclo de mejora continua asociado al Campus Virtual.

Tienen algunos indicadores para medir el uso y satisfacción del campus virtual. No obstante se debería mejorar este aspecto.

Respecto a la satisfacción con los procesos académicos y administrativos, el procedimiento hace referencia a la implantación del sistema de medición de la satisfacción del estudiantado con los mismos. En el Acta de Dirección proporcionada como evidencia se afirma que en el Sistema de Garantía de Calidad se especifica que se identifican los principales procesos administrativos que son los más requeridos por los alumnos para implementar de manera ágil mejoras e integrarlos con los demás departamentos organizándolos, dirigiéndolos y controlando el uso de los recursos que desde Cerem se ponen a disposición de los diferentes coordinadores de áreas

En el cuadro de mando proporcionado como evidencia si que hay definidos indicadores para medir el proceso comercial y el proceso de matriculación.

Sin embargo, ni el proceso ni el cuadro de mando contemplan los indicadores de excelencia solicitados por CUALIFICAM.

En lo que tiene que ver con la satisfacción con las prácticas profesionales y la bolsa de prácticas, aunque parece que existe un proceso de análisis de la satisfacción del alumnado con las prácticas profesionales y con la Bolsa de Prácticas no se proporciona información si está desplegado, sobre cómo se realiza el análisis de los datos obtenidos o si hace el seguimiento correspondiente de los mismos.

Además, en las audiencias, los responsables del título confirmaron que el despliegue de las prácticas en empresas está en una fase inicial y no se evidencia de que se realice algún análisis, ni existe ningún indicador definido sobre este tema.

Sin embargo, en lo que tiene que ver con la bolsa de empleo, durante la visita los responsables del título explicaron el procedimiento para la publicación de ofertas de empleo, pero no hay evidencia de que se esté midiendo la satisfacción con la misma. De hecho, durante la audiencia con egresados y estudiantes no se aportó ninguna información sobre este punto.

El Programa no tiene definido e implantado un Proceso sistemático de orientación profesional que incluya el análisis sistemático de la satisfacción del alumnado y garantice la revisión por la Dirección de los resultados, como mínimo anual. En lo relativo a la orientación profesional, CEREM presenta en la evidencia una descripción del servicio de mentoring con el que cuenta, además de proporcionar una url (<https://www.cerem.es/servicio-de-mentoring>). Servicio que es corroborado en las audiencias con los responsables del título y los tutores académicos.

En el Acta de Dirección que se proporciona como evidencia, se afirma que se revisaron algunas de las herramientas que tiene el servicio de mentoring dentro de la Comunidad Alumni y se establecieron algunas mejoras. Sin embargo, no analiza la satisfacción de los estudiantes con estos servicios.

Además, existe un compromiso de la Escuela por establecer los indicadores de excelencia requeridos por CUALIFICAM pero aún no los han definido. Como se afirma en el acta: "No tenemos indicadores actuales pero estamos trabajando para incorporarlos en la siguiente convocatoria".

Finalmente, en lo relativo a la red profesional no se ha hecho evidente un procedimiento de actualización de su Red Profesional, que incluya el análisis sistemático de la satisfacción del alumnado y garantice la revisión por la Dirección de los resultados, como mínimo anual. En su lugar, se aporta una breve descripción de la Red. La Escuela se compromete a implantar este proceso en el acta que se aporta como evidencia: "Actualmente no se tienen resultados de la red profesional y se esta trabajando por implementar una herramienta que nos permita obtener esta información sin que ocasione una labor adicional para la empresa".

Se recomienda definir un proceso sistemático de evaluación de la satisfacción de todos los aspectos relacionados con el título con los principales grupos implicados e incluir un indicador de excelencia.

Subdimensión 4.3: Vinculación con los Antiguos Alumnos

Puntuación: 0.000

El programa no tiene definido un proceso de evaluación de la inserción laboral, la empleabilidad y la satisfacción con la formación recibida de los titulados. Figura un compromiso de CEREM pero no aporta detalles sobre la forma en que prevén implantarlo: "Actualmente estamos implementando y buscando herramientas que puedan facilitarnos obtener estos datos".

Subdimensión 4.4: Reputación

Puntuación: 0.000

El programa no tiene definido e implantado un proceso de evaluación de la satisfacción de las empresas e instituciones con los alumnos de prácticas, ya que en el momento de la evaluación no está implantado ningún programa de prácticas. En las audiencias con los responsables del título se confirmó que no tienen implementado el programa de prácticas todavía.

Por lo tanto, no existe ningún proceso de medición de las empresas e instituciones con los alumnos.

Tampoco se posee un indicador de excelencia.

El programa no tiene definido e implantado un proceso de evaluación de la satisfacción de las empresas e instituciones con antiguos alumnos empleados, ya que en el momento de la evaluación no está implantado ningún programa de prácticas. En las audiencias con los responsables del título se confirmó que no tienen implementado el programa de prácticas todavía.

Por lo tanto, no existe ningún proceso de medición de las empresas e instituciones con los antiguos alumnos empleados.

Tampoco se posee un indicador de excelencia.