



INFORME DE CERTIFICACIÓN DEFINITIVO

Máster en Dirección de Comunicación

Resolución:	FAVORABLE
Puntuación obtenida:	73.16
Fecha del informe:	31/07/2024

Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora:

n/a



Dimensión 1: Diseño del Programa

Subdimensión 1.1: Perfil de ingreso y de egreso

Puntuación: 8.000

Los perfiles de ingreso al programa se han publicado en la página web oficial Cualificam y coinciden con los publicados en la web propia (página .edu).

Los perfiles recogidos en la plataforma Evalue y web Cualificam son coherentes con los resultados de aprendizaje a alcanzar y con el perfil de egreso.

El Programa tiene definido el perfil profesional del titulado, está recogido en la plataforma Evalue y publicado tanto en la web Cualificam como en su página web.

El perfil profesional/cualificación del titulado recogido en la plataforma Evalue y la web Cualificam es adecuado y coherente con los resultados de aprendizaje a alcanzar.

Subdimensión 1.2: Coherencia de diseño del Programa

Puntuación: 4.000

El diseño del Programa recogido en la plataforma Evalue y la web Cualificam es coherente, en términos generales, con los perfiles de ingreso y con el perfil profesional/cualificación de egreso. No obstante, en el perfil de egresado se especifica que el egresado será un "especialista en comunicación, habilidades de liderazgo y dirección, capacidad toma decisiones y dominio técnicas negociación". Sin embargo, las asignaturas de "Técnicas de negociación" y "Liderazgo y dirección" tienen una carga lectiva de 1 ECTS cada una. Sería recomendable revisar la carga lectiva, reduciendo otras asignaturas como: "Marca", "Introducción a la comunicación", "Eventos" y/o "Ceremonial/protocolo".

Subdimensión 1.3: Alianzas y cooperación

Puntuación: 3.333

Se ha definido proceso de Prácticas Externas (también denominado Prácticas Profesionales). Se coteja Modelo memoria para Prácticas Externas. La guía con instrucciones para cumplimentar y evaluar la Memoria es adecuada. Procesos serios para ofrecer Prácticas Externas útiles y de valor a los usuarios han de repercutir en la capacidad del centro en su relación con su entorno y potenciar el desarrollo profesional de sus alumnos.

No se indican alianzas en la página web Cualificam. En la plataforma de alianzas y cooperación figuran sendos acuerdos de colaboración y certificado de pertenencia a la World Confederation of Business.

Subdimensión 1.4: Ética, Responsabilidad Social y Sostenibilidad

Puntuación: 2.333

El Buzón SQR (Sugerencias, Quejas, Reclamaciones) fue implementado. Se recomienda poner a disposición Registro SQR y seguimiento de cada ticket ingresado con tratamiento y estado de cada ticket (resuelto, en proceso, etc) con apartado de "oportunidades de mejora" para mejorar el sistema. También promover la difusión de la existencia del buzón SQR. El buzón SQR ha de garantizar la transparencia y canal para la mejora constante del servicio del Centro al usuario.

El documento de reconocimientos y acreditaciones no refleja como tal los principales logros y resultados del programa.

El compromiso con el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) se ha publicado en la página web oficial Cualificam.

La relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible ha quedado plasmada en la web de CUALIFICAM.

Dimensión 2: Recursos y Procesos Académicos y Administrativos



Subdimensión 2.1: Página web y Campus Virtual

Puntuación: 9.333

Se ha unificado la información entre páginas web. No obstante hay detalles que quedan por revisar/editar. Por ejemplo en la página web corporativa del Centro se indica que las modalidades "presencial y online" cuando el programa es 100% virtual. Luego en la presentación del programa, si bien se ha corregido la denominación "Máster en Dirección de Comunicación" se indica en la primera línea : "la importancia de este Máster en Comunicación Corporativa radica en..." y sigue nombrando esta denominación. La falta de coherencia en denominaciones puede afectar hasta el mismo proceso de Gestión de Titulaciones. Por ejemplo en página web corporativa indica "titulación: diplomado acreditativo" que podría generar confusión o al menos imprecisión. Las salidas laborales de la web del Centro no coinciden con las salidas profesionales en la web Cualificam. La unificación de la información debe ser coherente y garante de la univocidad del Programa ofertado.

Se ha unificado la página web del centro, manteniendo en todo momento coherencia con la información proporcionada en la web oficial de CUALIFICAM.

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

Subdimensión 2.2: Procesos académicos y administrativos

Puntuación: 12.000

Se unificó la terminología en los procesos de admisión y matriculación mediante instalación de procedimientos ad hoc. Se actualizaron los procedimiento de gestión de expediente inclusive en caso de suspensión temporal y baja definitiva. Siendo un centro de dotación administrativa acotada resulta esencial que sus procedimientos organizativos y administrativos sean claros, sencillos y prácticos. Máxime cuando la mayor parte de su alumnado proviene del extranjero aprovechando la cursada 100% online. La univocidad evita confusiones o ambigüedades.

Los indicadores de matrícula en el cuadro de mando, la información relativa al proceso de matrícula en la web y la ficha del proceso evidencian que el programa ha definido e implantado un proceso completo de gestión de matriculación del alumnado. Sería recomendable unificar la descripción de la documentación en el proceso de admisión y matriculación (por ejemplo, copia del documento de identidad vs. documento de identidad o pasaporte, solicitud de inscripción vs. ficha de inscripción; copia del Título universitario vs. copia del título de la carrera).

El programa tiene definido e implantado un proceso de gestión del reconocimiento de créditos. Los indicadores del cuadro de mando recogen que no se produjeron solicitudes de reconocimientos de créditos durante el curso 2021/22. Se indica como valor de tiempo máximo de confirmación de reconocimiento de créditos 4 sobre 5 días hábiles a pesar de no haberse producido ningún reconocimiento de créditos.

El proceso está definido tal y como establece la guía Cualificam. Los indicadores del cuadro de mando recogen que no se produjeron solicitudes de reconocimientos de créditos durante el curso 2021/22.

El proceso de gestión de expedientes está definido en la web Cualificam y ficha de proceso Cualificam. Por otra parte, se ha especificado e implementado el procedimiento a seguir en casos de suspensión temporal y de baja definitiva del alumno.

El proceso de gestión de actas está definido e implantado, según se recoge en el cuadro de mando Cualificam, así como la ficha del proceso Cualificam y en la propia web Cualificam.

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



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

El proceso de revisión anual del sistema está definido y es completo y detallado. Cuenta con indicadores de Cuadro de Mando. Hay ejemplos de revisión del sistema con iniciativas de mejora. Aunque no hay un referente para el indicador relativo al número de acciones de mejora de las nuevas propuestas. Desde el centro se indica que el indicador será implementado en la convocatoria 2023/24

Dimensión 3: Profesorado y Programa de Formación

Subdimensión 3.1: Profesorado

Puntuación: 7.500

La información disponible del profesorado refleja, en general, la adecuación de los perfiles, tanto en lo relativo a la experiencia profesional, como a la titulación y formación. A pesar de que en algunos casos puntuales no se dispone de suficiente información en los perfiles publicados en LinkedIn, la formación y experiencia, tanto docente como profesional, es adecuada. Para la convocatoria 2023/2024, se ha redefinido y adecuado las funciones de los profesores, ejerciendo tareas de evaluación y seguimiento planificado al alumno, conforme se solicitó. En cuanto a los materiales de estudio que figuran el campus virtual, el instituto recurre a una serie de autores/docentes especializados que desarrollan el temario académico.

El responsable del Programa, que además ejerce de Tutor académico, tutoriza TFM y prácticas profesionales en este y otros másteres de la escuela, e imparte varias asignaturas en este master y otras tantas en otros másteres de la escuela, posee un perfil y experiencia profesional y docente adecuados. Aunque durante la visita se pudo constatar que su formación es adecuada, todo indica que su carga es elevada dado que el tutor académico es único por título y recae en él las funciones de evaluación de todas las materias del título, incluido el TFM, así como de seguimiento y dinamización del alumnado.

El profesorado tiene experiencia docente acreditable en éste o en Programas similares.

Según figura en el cuadro de mando, los indicadores relativos a las evaluaciones docentes se implementarán en el curso 2023/24. No obstante, desde el centro se facilitan los resultados de una encuesta de satisfacción de los alumnos con datos recogidos en el mes de octubre de 2022. Dicha encuesta refleja que 7 estudiantes del programa objeto de estudio valoran con un 8,29 sobre 10 la atención y apoyo por parte del personal docente. Éste ítem se incorporó a la encuesta de satisfacción que el centro aplica anualmente a los alumnos al final del curso académico, aunque la evidencia presentada no cubre totalmente la satisfacción del alumnado con el profesorado. Es importante resaltar que se debe incorporar a la encuesta la evaluación del profesor de la asignatura y no en general del centro o por asignatura como se presenta en la evidencia.

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

Puntuación: 2.000

Para la convocatoria 2023/2024 se ha redefinido las funciones asignadas a cada tutor académico, en las que en ningún caso evaluará todas las materias del título. Por otra parte, se ha designado Maira Peñaloza Riera, para realizar las funciones de coach en este programa, cuyas actividades no estarán centradas en la enseñanza, sino en el acompañamiento, monitorización y continua motivación a los alumnos para mejorar su rendimiento. <https://www.linkedin.com/in/maira-pe%C3%B1aloza/>

Según figura en la plataforma, el coach educativo tiene la formación necesaria para realizar las correspondientes labores de acompañamiento y facilitación. Sin embargo, consta la misma coach para los 5 títulos que presenta la escuela en esta acreditación, y además tiene funciones de responsable y tutora del título MBA, lo que parece indicar que su carga de trabajo es elevada.

Subdimensión 3.3: Encargo académico



Puntuación: 3.000

Según se recoge en la plataforma Evalue, la dirección del programa planifica y gestiona adecuadamente el encargo académico.

Subdimensión 3.4: Plan de formación

Puntuación: 6.666

El plan de formación se adapta al esquema del Marco Europeo de Cualificaciones para la Educación Superior, nivel MECES 3, e incluye el perfil de egreso y los resultados de aprendizaje por asignatura. El centro incorpora una Guía para el desarrollo del TFM (Trabajo de fin de Máster), con objetivos, estructura y plan de trabajo. Además ofrece modelo TFM para un mejor acercamiento a esta instancia formativa. Por su parte, para la realización de prácticas externas, es decir alumnos en empresas con convenio con el Centro, se incorpora una Guía de Prácticas Externas (PP) presentando el formato, el plan de trabajo, compromisos y responsabilidades. Se indica en PP la presencia del tutor externo es decir de la empresa, esencial para un correcto seguimiento y acompañamiento del desempeño del alumno en prácticas. Las evaluaciones por parte del tutor interno y del tutor externo confirman un plan de formación completo.

Las guías docentes de la página web Cualificam son coherentes con las guías docentes en la plataforma. Sin embargo, los documentos de índice del Campus Virtual, así como la guía para el Trabajo Fin de Máster, figuran como materiales de un "Máster en comunicación corporativa". La "Guía para la elaboración del Trabajo Fin de Máster" es de "Másters del área de Asuntos Internacionales". La plantilla para el Trabajo Fin de Máster es del Máster en Relaciones Internacionales. En las guías docentes de Trabajo Fin de Máster y Prácticas Profesionales no se especifican actividades de evaluación. Sería recomendable algún tipo de actividad de evaluación como informe de seguimiento o memoria final e incluir referencia a los elementos que componen la calificación (tutor interno/externo).

Las guías docentes incluyen los resultados de aprendizaje, actividades de evaluación, actividades formativas, temario y profesorado, excepción hecha de las guías docentes de los TFM y prácticas profesionales. No obstante, durante la visita, se recomienda incluir horquillas de evaluación en las guías docentes que no especifican el peso específico de las actividades de evaluación. Por otro lado, no se definen las competencias generales de las asignaturas: "La sociedad de la información" (2) "La cultura empresarial" (1) y "El departamento de comunicación" (2). Finalmente, sería recomendable revisar/editar los textos de las guías docentes en general: se detectan errores de tipografía, repeticiones, ortográficos/semánticos, sin texto, en algunos casos.

El horario de tutorías regulares con los alumnos está establecido en el campus virtual, además que disponen de un número de teléfono mediante el cual los alumnos agendan la tutoría con cualquier docente de las asignaturas que el alumno se encuentre cursando.

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. Durante la visita se confirma que son los tutores/coach los que interactúan con los alumnos, estando siempre disponibles.

El programa pone a disposición del estudiantado los materiales docentes necesarios para cubrir los objetivos formativos, y están disponibles y accesibles en el Campus Virtual.

Se aporta como evidencia un documento PDF que recoge el calendario con indicación de las evaluaciones programadas y fechas previstas para la presentación y lectura del Trabajo Fin de Máster, así como festivos y días no lectivos. No hay evidencias de su revisión, actualización ni comunicación. Todos los agentes consultados declararon que no existe un calendario ni secuenciación de las asignaturas sino que éstas pueden cursarse de manera autónoma y al ritmo decidido por el alumnado.

Subdimensión 3.5: Dimensión práctica y orientación profesional

Puntuación: 1.667

La inclusión de la Bolsa de Prácticas profesionales certifica la capacidad de orientación profesional y vinculación con el mercado que el Centro ofrece al usuario. La variedad de enlaces a convocatorias, oportunidades y noticias de interés existente en el campus virtual confirma la proactividad del Centro en difundir información de interés.



No obstante, este apartado (y también el servicio de mailing) demanda constante y frecuente actualización para seguir siendo de utilidad.

El proceso aún no se ha implantado pero se ha avanzado en la definición del mismo.

El proceso aún no se ha implantado pero se ha avanzado en la definición del mismo.

En cuanto a la Bolsa de Empleo, se ha definido el proceso en la ficha del proceso y en la página web Cualificam. En el Campus Virtual se ha habilitado un espacio dedicado íntegramente a la Bolsa de Empleo y contiene varias ofertas de prácticas, algunas de ellas con opción a contratación indefinida, así como información relativa a la creación de un CV Europass o webs que gestionan prácticas e instituciones para realizar prácticas, información sobre voluntariado y talleres de formación. Se proporciona, asimismo, un listado de ofertas de empleo, pero no se ha implementado el proceso, previsto, según se recoge en el cuadro de mando Cualificam, para el curso 2023/24. Durante la visita se muestra el tablón físico en sede. También existe un uso regular de mailing para el aviso de novedades.

Se ha definido el proceso para la gestión de la red profesional en la ficha de proceso Cualificam y se ha recogido en la web Cualificam. El programa señala en el cuadro de mando Cualificam que el indicador se implantará en el curso 2023/24. No obstante, convendría especificar en la definición del proceso que se incluye, además de a antiguos alumnos, a profesores y empresas/instituciones colaboradoras.

La ficha de proceso Cualificam y la web Cualificam recogen la definición del proceso de orientación profesional. Se ha habilitado en el campus virtual un espacio dedicado a la bolsa de trabajo que incluye orientaciones laborales (cómo realizar un CV, etc.). Se tiene programado la realización de actividades de orientación profesional y mejora de la empleabilidad del alumnado, en el mes de noviembre de 2023 y febrero de 2024.

No se recogen entre las evidencias las actividades organizadas anualmente para la orientación profesional y mejora de la empleabilidad del alumnado.

Dimensión 4: Resultados

Subdimensión 4.1: Resultados académicos

Puntuación: 4.000

Considerando el Anexo 8 "resultados de las asignaturas" de la última edición hubo 14 alumnos de los cuales 8 aprobaron, 3 no se presentaron y 3 suspendieron. Sería de utilidad conocer la casuística de los "no presentados". ¿Había 14 alumnos cursando? En el Anexo 9 "resultados globales" se indica que hubo 15 matriculados (20 plazas ofertadas). Siendo un número reducido de alumnos resulta elemental asegurar un buen sistema de registro y gestión de datos y expedientes académicos.

La información contenida en el Campus virtual no permite identificar si las actividades formativas y los sistemas de evaluación se desarrollan adecuadamente, dado que algunos módulos (por ejemplo, módulo 1: Introducción a la comunicación" o módulo 2: La empresa y su organización, etc.) no contiene las actividades formativas previstas (por ejemplo, clases magistrales o actividades para un aprendizaje basado en problemas o proyectos). Se proporcionan dos Trabajos Fin de Máster, uno de ellos con una calificación de aprobado y el otro de notable. Durante la visita se accedió al espacio "vivo" del Campus virtual y contribuyó al análisis del título. Se realizará una evaluación exhaustiva del contenido del campus virtual y la plataforma Evalue, para que ambas plataformas contengan la información correcta con respecto a las actividades formativas; adecuando, de ser necesario, el campus virtual, de tal forma que permita verificar las actividades formativas y los sistemas de evaluación para cada una de las asignaturas.

Subdimensión 4.2: Satisfacción del alumnado

Puntuación: 3.000

Según la evidencia presentada, en la actualidad el centro cuenta con una encuesta de satisfacción general que incluye la satisfacción general con los docentes del máster, con la coach, la página web, el programa formativo, campus virtual, procesos académicos y administrativos. Sin embargo el anexo 10 "calificación media obtenida de las encuestas respondidas por los alumnos" representa resultados con respuestas promedio sin acceso a las



respuestas individuales debido a la confidencialidad y protección de datos indicado por el Centro. Toda encuesta de satisfacción representa un criterio de calidad y excelencia para un centro formativo y también oportunidades de mejora si se puede apreciar qué aspectos más débiles pueden atender con foco y dedicación.

El proceso de análisis de la satisfacción del alumnado está definido en términos generales en la web Cualificam, pero no se define cómo se recogerá la satisfacción con los principales elementos del máster. El proceso no está definido en la plataforma Evalue y en el cuadro de mando se hace referencia a que los indicadores relativos a la satisfacción se implementarán en el curso 2023/24. Durante la visita los responsables del título reiteraron el compromiso de implantación. Actualmente el proceso de Satisfacción, está definido en términos generales para los cinco programas en proceso de certificación; no obstante, es de señalar que se aplicará una encuesta para evaluar el nivel de satisfacción del alumnado con el profesorado y satisfacción del alumnado con el programa formativo, para posteriormente calcular los indicadores NPS. Así también, se comprobó la satisfacción con el título obtenido de los egresados y su utilidad en su ámbito laboral. Se aportan los resultados de una encuesta de satisfacción con datos recogidos en el mes de octubre de 2022 acerca, entre otros, de la atención y apoyo por parte del personal administrativo; el asesoramiento y ayuda en la carrera profesional; el proceso de admisión, matrícula y emisión de certificados y diplomas; el Campus Virtual; o los contenidos formativos teóricos.

Subdimensión 4.3: Vinculación con los Antiguos Alumnos

Puntuación: 3.333

Se incorpora encuesta anual de valoración para alumnos egresados del centro para hacer seguimiento de la comunidad alumni. En la última edición contestaron cinco (5) egresados a las preguntas (anexo 11): cuánto tiempo llevó desde la graduación hasta el empleo, situación laboral actual, expectativas laborales, satisfacción de conocimientos adquiridos en relación al desempeño laboral actual, si recomienda el Centro para formarse. No se puede corroborar con las respuestas individuales debido a la confidencialidad y protección de datos indicado por el centro. Toda encuesta de satisfacción representa un criterio de calidad y excelencia para un centro formativo y también oportunidades de mejora si se puede apreciar qué aspectos más débiles pueden atender con foco y dedicación.

Subdimensión 4.4: Reputación

Puntuación: 3.000

Se incorpora encuesta para empresas donde hicieron las prácticas los alumnos del centro.

En la última edición contestaron una (1) empresa. Sería de mucha utilidad conocer el perfil de las empresas conforme se sucedan las ediciones para evidenciar la vinculación del centro con el entorno y el incremento paulatino de reputación en el medio. Toda encuesta de satisfacción representa un criterio de calidad y excelencia para un centro formativo y también oportunidades de mejora si se puede apreciar qué aspectos más débiles pueden atender con foco y dedicación.

Federico Morán Abad

Director de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd