

INFORME DE SEGUIMIENTO ANUAL DEL CURSO 22-23 MÁSTER PROFESIONAL MMD+

La escuela Spain Business School (SBS) cuenta con un Sistema de Interno de Garantía de Calidad (SIGC) para los programas Másteres Profesionales cuyo diseño está certificado por la Fundación para el conocimiento Madri+d desde el 29 de noviembre de 2022 en el marco del programa CUALIFICAM. El SIGC es instrumento que permite realizar el seguimiento continuo de las titulaciones y definir las acciones de mejora que orientan a los programas hacia la excelencia. La implantación del SIGC se inicio en el curso académico 2022-23 y en la actualidad se encuentra implantado en las titulaciones de Máster Profesional impartidos por la escuela. El SIGC describe los procesos básicos para el desarrollo de la garantía de calidad de los programas.

Los documentos que integran y explican el SIGC son:

- Manual del sistema de calidad
- Mapa de procesos
- Catálogo de procesos

Esta memoria de revisión del Sistema de Calidad se centra para el curso académico 2022-23.

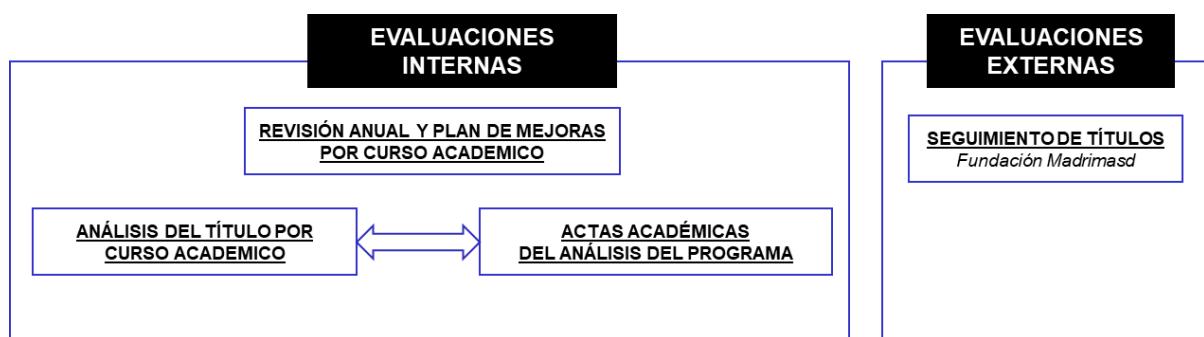


Figura: Esquema del sistema de Garantía de Calidad

El SGIC describe los procesos básicos para el desarrollo de la garantía de la calidad de los programas Máster Profesional y propone una Informe de Seguimiento anual (memoria) que refleje el resultado del análisis sistemático y periódico para la mejora de los procesos y las acciones necesarias para lograr evaluar los niveles de calidad y acciones de mejora.

El presente documento tiene por objeto realizar la revisión anual del sistema SGIC en forma establecida en el proceso PO10. Se pretende con ello:

- Evaluar el grado de desarrollo del SGIC
- Evaluar el grado de implementación y eficacia
- Identificar mejoras a la eficiencia del sistema
- Planificar e implantar acciones de mejora

Este documento constituye el instrumento de rendición de cuentas del despliegue del SGIC y supone por lo tanto la revisión anual del propio sistema con la incorporación de mejoras que su uso aconseje.

Para la realización del informe nos basamos en:

- Guía de Máster Profesional Cualificam versión 01
- Documento de revisión de dimensiones 1, 2, 3 y 4
- Lista de comprobación del sistema
- Memorias anuales de programas

Fecha del informe: 5/12/2023

INTRODUCCION

El presente informe de evaluación del seguimiento de la implantación del Máster Profesional en Marketing Digital, MMD+, se realiza a partir de la información publicada en la web del programa y las revisiones de las dimensiones del programa de certificación Cualificam al cual se asociada dicho programa.

El SGIC describe los procesos básicos para el desarrollo de la garantía de la calidad de los programas Máster Profesional y propone una Informe de Seguimiento anual (memoria) que refleje el resultado del análisis sistemático y periódico para la mejora de los procesos y las acciones necesarias para lograr evaluar los niveles de calidad y acciones de mejora.

El presente documento tiene por objeto realizar la revisión anual

El departamento de calidad de SBS ha procedido a realizar el informe de seguimiento del máster arriba indicado para el curso recién terminado. El informe ha sido aprobado y remitido a la Junta de la escuela de acuerdo con el procedimiento del seguimiento de título definido.

Para la realización del informe nos basamos en la guía de Máster Profesional Cualificam versión 01, definida en 4 dimensiones.

Como documentos de apoyo podemos tomar las actas de evaluación de cada una de las dimensiones. Las 4 dimensiones de control son:

- Dimensión 1: Diseño del programa
- Dimensión 2: Recursos, Procesos académicos y administrativos
- Dimensión 3: Profesorado y programa de formación
- Dimensión 4: Resultados

Para el análisis se ha definido una lista interna de comprobación para poder así ejecutar un análisis sistemático, que queda recogida en el anexo.

DATOS DE LA EDICIÓN

A continuación, analizamos distintos datos y conclusiones de acción para mejorar la próxima edición. Los datos se obtienen en CM-indicadores del Excel de la edición. Al tratarse de la primera edición tras la implantación del SGIC no damos datos comparativos con ediciones anteriores.

Datos cuantitativos

		2022-23	
DATA			
interno	Num. Leads	1.479	
interno	Num. Solicitantes admisión	90	6%
interno	Num. Solicitudes admitidas	80	89%
interno	Num. Solicitudes de matrícula	40	50%
interno	Num. Plazas ofertadas edición	30	
interno	Num. Alumnos	29	73%
interno	Num. Alumnos Presencial	19	66%
interno	Num. Alumnos Online	10	34%
interno	Num. Abandonos (tasa de abandono)	0	0%
interno	Num. Suspensos	0	0%
interno	Num. Aprobados (tasa de graduación)	29	100%
interno	Num. Alumnos cambio edición	0	0%
PERFIL DE ALUMNADO			
interno	Edad media alumnado	30,56	
interno	Hombres	6	21%
interno	Mujeres	23	79%
interno	Nacionalidad Española	2	7%
interno	Nacionalidad UE	3	10%
interno	Nacionalidad no UE	26	90%
interno	Num. Acceso por Estudios de Grado	21	72%
interno	Num. Acceso por Estudios de Master	8	28%
interno	Num. Acceso por Experiencia	0	0%
interno	Experiencia < 1 año	1	3%
interno	Exp. 1 - 5 años	11	38%
interno	Exp. 5-10 años	14	48%
interno	Exp > 10 años	3	10%

Conclusiones

El número total de plazas ha sido cubierto en su totalidad (falta 1) siendo el proceso de admisión importante en la elección del matriculado. Venimos en crecimiento de alumnos con respecto a

ediciones anteriores del programa lo que nos hace mantener el número de plazas para la próxima edición.

A nivel promoción, captación es adecuada en el esfuerzo de marketing para las cubrir las plazas adecuadas y la promoción en portales, ferias, etc se define como el canal adecuado.

En cuanto al reconocimiento del programa es destacable que ha vuelto a ser destacado en el ranking de los mejores de másteres El Mundo en su categoría, Nº 3 en el ranking.

No ha habido tasa de abandono lo que se convierte en un éxito de edición

El 100% de los alumnos han sido alumnos a tiempo completo.

Procesos académicos (Dimensión 2)

ADMISIÓN			RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS		
interno	Porcentaje de admisiones aprobadas (Referencia deseable +80%)	89%	interno	Número de alumnos que solicitan reconocimiento de créditos de asignaturas docentes	2
IND-1	Tiempo máximo de confirmación de la admisión (Máximo 5 días hábiles)	2	interno	Número de alumnos que recibe reconocimiento de créditos de asignaturas docentes	2
MATRICULACIÓN			interno	Número de alumnos que solicitan reconocimiento de créditos de prácticas académicas	20
IND-2	Matrículas / Plazas ofertadas (Deseable 100%)	97%	interno	Número de alumnos que recibe reconocimiento de créditos de prácticas profesionales	20
IND-3	Tiempo máximo de confirmación de matriculación (Máximo 5 días hábiles)	2	IND-4	Número de alumnos que solicitan reconocimiento de créditos TOTALES	22
GESTIÓN DE EXPEDIENTES			interno	Número de alumnos que recibe reconocimiento de créditos TOTALES	22
IND-7	Suspensiones temporales / matrículas % (máx. 10%)	0%	IND-5	Alumnos que reciben reconocimiento de créditos sobre los que lo solicitan (%)	100%
IND-8	Bajas definitivas / matrículas % (máx. 10%)	0%	IND-6	Tiempo máximo de confirmación de reconocimiento de crédito (días)	5
ACTAS ACADÉMICAS			interno	Número de reclamaciones formuladas en relación al proceso de reconocimiento de créditos	0
IND-9	Tiempo desde emisión a firma (5 días hábiles máximo)	5	interno	Número de reclamaciones resueltas en relación al proceso de reconocimiento de créditos	NA
CERTIFICADOS ACADÉMICOS			interno	Tiempo medio para la resolución de las reclamaciones formuladas en relación al proceso de reconocimiento de créditos (5 días hábiles máximo)	NA
IND-10	Tiempo de emisión y comunicación (5 días hábiles máximo)	4			
REVISIÓN DEL SISTEMA					
interno	Número de reclamaciones formuladas (sin contar las rec. Créd.)	0			
interno	Número de reclamaciones totales	0			
interno	Número de reclamaciones atendidas	NA			
IND-11	Tiempo máximo emisión títulos desde la solicitud hasta que el alumno lo recibe (días)	5			
IND-12	Ratio de reclamaciones atendidas sobre formuladas	NA			
IND-13	Número de reclamaciones formuladas (nº)	0			
IND-14	Acciones de Mejora ejecutadas sobre propuestas curso anterior	NA			

Conclusiones

1) Admisión

Se han cumplido con los objetivos de calidad tanto en porcentaje de admisiones como en el tiempo de respuesta a las mismas.

2) Matriculación

Con un tiempo de respuesta muy adecuado, ha habido un déficit de 1 plaza de las ofertadas, derivado de una cancelación el día de inicio del programa por desistimiento. Al no iniciar el programa la dirección no lo contempla como participante.

3) Reconocimiento de créditos

Dos alumnos han solicitado reconocimiento de créditos de asignaturas a cursar, realizando el estudio de los mismo y el informe pertinente.

A nivel de reconocimiento de las prácticas académicas por experiencia laboral se han cursado 20 peticiones de alumnos que han sido aprobadas, realizando su informe y documentación.

Durante la edición no ha habido ninguna queja o sugerencia al respecto del servicio por lo que el indicador no aplica.

4) Gestión de expedientes

No ha habido ni bajas temporales y definitivas durante la edición lo que se traduce en un éxito.

5) Actas académicas

Las actas académicas cursadas siguen siendo no automatizadas en el sistema, lo que se produce como una mejora para próxima edición. En la actualidad es un Excel de control del profesor con su firma. Todo ello desde emisión a firma se ha realizado dentro del objetivo de calidad definido.

6) Certificados académicos

Todos los que han sido requeridos entran dentro del objetivo plazo definido. Recordemos que certificados emitidos pueden ser (admisión, matrícula, certificado para visa, certificado de estudios, etc.)

7) Revisión del sistema

La revisión global del SGIC se ha definido en un informe transversal a todos los programas. Sobre este programa concreto, no ha habido ninguna reclamación, queja o sugerencia registrada en el buzón habilitado.

Práctica y Orientación (Dimensión 3)

DIM 3	PRÁCTICA Y ORIENTACIÓN PROFESONAL	2022/23
RATIOS PROFESORES		
interno	Num. Profesores	14
interno	Num. Prof. Sr. Doctor	2
interno	Num. Prof. Sr. Master	12
interno	Num. Tutores	11
interno	Num. Coaches y otros perfiles	3
interno	Ratio Profesor / Alumno	1/2
interno	Ratio Tutor / Alumno	3/8
interno	Ratio Coach / Alumno	1/9
BOLSA DE PRÁCTICAS ACADÉMICAS		
interno	Bolsa prácticas (solicitudes)	13
interno	Num. Prácticas académicas	13
interno	Num. De convenios usados en la edición	8
interno	Num. Reconocimientos de prácticas	16
IND-16	Alumnos con prácticas obligatorias / total matriculados	45%
IND-17	Prácticas obligatorias reconocidas / total matriculados	55%
BOLSA DE EMPLEO		
IND-18	Bolsa de empleo (Número de ofertas)	10
IND-19	Num. Empleo cubiertos	16

Conclusiones

La edición ha contado con 14 **profesores** y 11 **tutores**. Las ratios profesor alumno y tutor alumno es de 1 a 2 y 3 a 8, lo que supone una ratio muy buena.

El 100% de los profesores son senior y 2 son doctores (14%). Hay un apartado específico sobre los profesores de la edición en la que podremos comprobar las evidencias de estos.

La **bolsa de prácticas**, punto clave en los másteres profesionales ha sido atendida en su totalidad para los 10 alumnos que han requerido su realización. En el apartado específico más adelante analizaremos en detalle la calidad de las prácticas y empresas realizadas.

En este primer año de implantación la **Bolsa de Empleo** ha sido baja. No es un proceso que haya estado automatizado por lo que sus resultados son mejorables para las ediciones futuras. Aun así se han cubierto 16 puestos entre los empleos recibidos por SBS y los que directamente han encontrado los alumnos.

El departamento de **orientación profesional** ha atendido el 100% de las solicitudes como queda recogido en la evidencia. Se han realizado los siguientes eventos anuales:

EVENTOS

Usabilidad y Design Thinking

El Club567 te invita al mercadillo solidario en favor de Una Mirada en Marte

FECHA

21/11/2022

14/11/2022

El Club de Arte 567 te invita a la exposición de pintura "SUEÑOS" por Thomas

Näsström

30/01/2023

Club 567 te invita al Afterwork - Networking

20/06/2023

El Club de Arte y Cultura 567 le invita a asistir al Encuentro Literario con Ayanta Barilli

12/09/2023

El sistema de **tutorías** no ha sido registrado informáticamente, si por petición informal vía email, pero todos los profesores tienen reservada una hora a la semana para tutorías a los alumnos, situación que ha sido comunicada a los alumnos.

[MEJORA] Registro automatizado de las tutorías.

Eventos de red profesional

No se han ejecutado en la edición

Resultados académicos (Dimensión 4)

RESULTADOS ACADÉMICOS			
	22 Presentados / Matriculados	100%	100%
	23 Aprobados / Presentados	100%	100%
	24 Aprobados / Matriculados	100%	100%
SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO			
DIMENSIÓN 4 RESULTADOS ACADÉMICOS, DE SATISFACCIÓN Y DE REPUTACIÓN	25 Satisfacción: Con la docencia (Escala sobre 5)	4,22	3,8
	26 Satisfacción: Con el Programa Formativo	4,13	3,8
	27 Satisfacción: Con la Página WEB del Programa Formativo	5	3,8
	28 Satisfacción: Con el campus virtual	4,24	3,8
	29 Satisfacción: Con los procesos académicos y administrativos	ND	3,8
	30 Satisfacción: Con las Prácticas Profesionales	4,23	3,8
	31 Satisfacción: Con la Bolsa de Empleo	ND	3,8
	32 Satisfacción: Con el servicio de orientación profesional	4,17	3,8
	33 Satisfacción: Con la Red Profesional	ND	3,8
	34 Satisfacción global con el Programa de Máster Profesional	4,12	3,8
INSERCIÓN LABORAL, EMPLEABILIDAD Y SATISFACCIÓN DE ALUMNI			
35 Egresados con empleo %	100%	100%	
36 Temporalidad de los Egresados con empleo %	0%		
37 Subempleo de los egresados con empleo %	20%	0%	
38 Fidelización de los egresados (NPS)	4,5	3,8	
REPUTACIÓN (NPS - Recomendación de ...)			
39 Satisfacción empresas con alumnos en prácticas (NPS)	4,5	3,8	
40 Satisfacción empresas con alumni empleados (NPS)	ND	3,8	

Conclusiones

Las **encuestas a alumnos** se envían por cada asignatura terminada. Se han recibido 691 encuestas sobre las que se han presentado en la tabla anterior las ratios, valorados de 1 a 5. Los datos recibidos han sido satisfactorios, siendo la puntuación más baja de 4,12 sobre 5. Este punto lo desarrollamos más en los próximos apartados.

No se han realizado **encuestas a los profesores** sobre la docencia impartida. *Pendiente para la próxima edición.* [MEJORA]

Para conocer la reputación del alumnado en prácticas se han enviado a todas las empresas con las que se han realizado prácticas una encuesta. Sólo se han recibido 4 respuesta. El dato es bueno, pero la población es mínima. Se debe intentar en próximas ediciones mayor participación de las empresas.

Hemos iniciado la implantación de encuestas (20) para conocer la reputación de las empresas con los egresados de SBS pero no se han recibido respuesta, por lo que queda un indicador en No aplica.

La inserción laboral es adecuada pero mejorable. En próximas ediciones debemos mejorar la toma de datos para poder obtener nuevas y mejores decisiones.

Satisfacción detalle en materia de programa académico

Presentamos los valores de eficiencia y satisfacción del programa

	N.	P17	P24	P35	P41	P42	P43
Fundamentos de entornos digitales	35	3,77	4,03	3,97	3,80	3,80	3,96
Marketing awareness	28	4,07	4,25	4,36	4,07	4,14	4,36
Marketing Pay Per Clic	26	3,73	3,81	4,08	3,73	3,65	3,81
Publicidad, medios y campañas	27	4,11	4,41	4,41	4,22	4,26	4,33
Inbound mkt y mkt automation	26	4,27	4,27	4,50	4,12	4,15	4,31
Comunicación, PR y RSS	26	4,50	4,62	4,54	4,42	4,50	4,54
Plan de marketing	26	4,15	4,15	4,31	4,00	4,08	4,19
Gestión de clientes y estrategias de fidelización	25	4,04	4,00	4,16	3,96	4,00	4,00
Analítica y Medición	27	3,48	3,85	4,44	3,70	3,74	3,89
MMD+ - MASTER MARKETING DIGITAL	357	4,13	4,22	4,24	4,12	4,12	4,24
Habilidades	32	4,13	4,28	4,13	4,28	4,13	4,19
Emprendimiento y Startup	17	4,17	4,23	4,43	4,30	4,26	4,17
PRACTICAS CURRICULARES	22	4,18	4,18	4,50	4,18	4,23	4,23
TRABAJO FIN DE MASTER	17	4,18	4,12	4,29	4,12	4,12	4,06

LEYENDA

Todos los valores superan el umbral mínimo definido (3,8), en todas las categorías

- P17. Satisfacción con el curso (programa formativo)
- P24. Satisfacción con la docencia
- P35. Satisfacción con el campus
- P41. Satisfacción de expectativas
- P42. Satisfacción global de todos los parámetros
- P43. Satisfacción con los tutores académicos
- : Satisfacción con el trabajo fin de master (P42 de asignatura TFM)
- : Satisfacción con coach académico (P42 de asignatura habilidades)

Conclusiones

Los indicadores de satisfacción global de los estudiantes con la planificación de la enseñanza y el desarrollo de la docencia se mantienen en unos niveles altos y alineados a los objetivos de la escuela, pero cabe destacar los puntos inferiores al nivel de calidad definido.

- Fundamentos. Piden mayor extensión de este curso
- Marketing Pay per clic. Piden más práctica operativa y no sólo estrategia
- Analítica. Piden mayor extensión de este curso

Satisfacción y datos detalle de los profesores

Distinguimos los profesores como los tutores dinámicos del campus y los profesores de las clases presenciales. En este apartado revisamos este punto de presencialidad

En el curso 22-23 del título han participado los siguientes profesores principales.

A continuación, presentamos los datos de las encuestas realizadas sobre los profesores y sus clases en directo.

	PROFESORES	PERFIL	EVALUACIÓN
Fundamentos de entornos digitales	M. Angel Blanco Luis Miguel Larriba Álvaro Varona	Sr. M Sr. M Sr. D	4,5 4,2 4,5
Marketing awareness	<i>M. Angel Blanco</i> Víctor Barrio	Sr. M Sr. M	4,4 4,0
Marketing Pay Per Clic	Liliana Rodrigues	Sr. M	3,8
Publicidad, medios y campañas	Diego Sanabria	Sr. M	4,3
Inbound mkt y mkt automation	<i>M. Angel Blanco</i>	Sr. M	4,3
Comunicación, PR y RRSS	Inma Solís	Sr. M	4,5
Plan de marketing	M. Mangas	Sr. D	4,2
Gestión de clientes y estrategias de fidelización	Miguel Houghton Pedro Garicano	Sr. M Sr. M	4,0 4,1
Analítica y Medición	Andrés Menchero	Sr. M	3,9
Habilidades	Nuria Oriol	Sr. M.	4,2
Emprendimiento y Startup	José Luis Blanco	Sr. M.	4,2
PRACTICAS CURRICULARES	Carmen Luna	Sr. M.	4,2
	<i>Inma Solis</i> <i>M. Ángel Blanco</i> <i>M. Mangas</i>	Sr. M Sr. M Sr. D	5,0 5,0 5,0
TRABAJO FIN DE MASTER			

(*) Valor de P43, satisfacción global del profesor

Conclusiones

Todos los profesores que han impartido clase en la edición 22/23 han sido de perfil Senior y tiene una valoración positiva. Ponemos en supervisión a Liliana Rodrigues y Andrés Menchero que son los que menor valoración han tenido y por debajo de 4.

Detalle prácticas académicas

ALUMNO	EMPRESA CONVENIO	COMENTARIOS
Adriana Lucia Rojas (51901)	Repagalia	Todo positivo
Sarah María López (53276)	Spain Business School	Todo positivo
Fernando Valenzuela (53715)	AGENCIA EUROPEA DE COMUNICACIÓN VISUAL	Todo positivo
Carelis Molina (54154)	Spain Business School	Todo positivo
Alondra Rosas (57811)	Gueytours (México)	Le faltó más contacto con el tutor de la escuela durante las prácticas. Por lo demás todo positivo
Francisco Moris (58210)	Indalo Servicios Generales	Todo positivo
Laura Stefanía Romero (58508)	Spain Business School	Todo positivo
Anabel Betances (58588)	Nexum Tramilex	Todo positivo

Milly Rodrigue3z (58807)	Spain Business School	Todo positivo
Nicole Paola (58811)	Hola Place	Indica que el máster no ha sido de valor para sus prácticas, no cumplimiento las prácticas sus expectativas
Regina de la Cruz (58814)	Spain Business School	Todo positivo
Jose Antonio Catarcia (58817)	Spain Business School	Todo positivo
Karolain Pinilla (58314)	Spain Business School	Todo positivo

Se han firmado 8 convenios para hacer cumplimiento al 100% de prácticas. En general han sido muy positivas a excepción de Nicole Paola que se estudiar más en detalle y se dialoga con ella para mejorar en próximas ediciones.

Se detecta una carga alta de prácticas en SBS que hay que minimizar en próximas ediciones

[MEJORA], Mejorar la gestión y procesos de revisión periódica para detección temprana

Gestión y control de la Inserción laboral

Análisis y valoración

El curso 22-23 ha sido el primero curso de implantación real motivo por el cual se dispone de pocos datos. Hemos intentado contactar con antiguos alumnos y empresas de egresados con receptibilidad informal buena, pero colaboración documental inexistente.

interno	Alumnos trabajando antes M.	28	
interno	Alumnos trabajando durante M.	29	
interno	Alumnos trabajando al acabar el M. (empleabilidad)	29	10
interno	Trabajando con cont. indefinido	7	
interno	Trabajando con cont. temporal o prácticas	2	
interno	Trabajando en subempleo	2	
interno	Alumnos que siguen estudiando, no quieren trabajar o no saben no contestan	1	
interno	Alumnos sin empleo y en búsqueda		
interno	Alumnos trabajando año 1	29	invest.
interno	Alumnos trabajando 2 años (corto plazo)	100%	10
interno	Alumnos trabajando año 5 (largo plazo)		

Se ha procedido a realizar encuestas que han sido contestadas por 10 alumnos. Luego se ha realizado una inspección linkedin para completar resultados

Puntos fuertes y logros

Se ha

Ha habido un alto índice de empleabilidad de alumnos recién titulados (90-100%) recogido en CM15.1 muchos de ellos por acción directa de la escuela

Se ha hecho una prospección a egresados de más de 2 años para estudio de fidelidad y subdimensión 4.12 de vinculación, pero no se ha recibido ninguna respuesta.

Puntos débiles y propuestas de mejora

La extracción de la información ha sido compleja. Se procede a solicitar un desarrollo específico al área de tecnología que facilita esta acción. Se desea que en el primer semestre de 2024 pueda estar en funcionamiento.

Intensificaremos el uso del canal alumni en likedin para ganar fidelización

Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

La gestión de queja, sugerencias y reclamaciones se realiza desde el buzón publico de Cualificam para el titulo, <https://cualificam.com/BuzonRegistro/BuzonSugerencias?IdPrograma=518>. Es un buzón para el usuario y el alumno implementado en el curso 22/23. Con anterioridad se recibían por correo a info@spainbs.com

No ha habido en el curso de análisis ninguna reclamación o queja registrada.

Propuestas de mejora para 2023-24

	Objetivo de la propuesta y acciones de mejora para conseguir el objetivo	Responsable	Indicadores
1	Aumentar la calidad y revisión de las empresas y puestos para las prácticas académicas	Servicio de Orientación Profesional (SOPP)	
2	Hacer visible en la web el sistema de calidad y específicamente el procedimiento de Reconocimiento de créditos.	Comité de calidad	
3	Automatización de actas Automatizar sistema de tutorías	Dpto. Tecnología	
4	Realizar encuestas a los profesores	Dpto. Académico	
5	Mayor acercamiento a las empresas para incorporar una Bolsa de empleo y prácticas mejorada para recepción de más encuestas y obtener más datos de varo para la mejora continua	(SOPP)	
6	Proponer la puesta en marcha del proyecto Alumni. Como objetivo fijamos la edición 2025-26 como la que debe tener implementado Alumni y así incorporar a las 3 ediciones de egresados del programa certificado	Gerencia	
	Como mejor a de calidad, incorporar las certificaciones ISO 9001 y 14001	Comité de calidad	

Propuestas de mejora ejecutadas del curso anterior

No aplica.

Resumen final

Se analiza el sistema en su globalidad así como cada uno de los aspectos de las dimensiones.

Se determina la necesidad de realizar las mejoras indicadas en la evaluación del informe de certificación. (Ver anexo)

Anexo: LISTA DE COMPROBACIÓN DE LOS DIFERENTES ELEMENTOS DEL SISTEMA)

Se han realizado un autodiagnóstico previo de los siguientes aspectos a valorar en detalle posteriormente.:

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

- La página web del título ofrece información sobre el título que considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante
 - Si, cumple
- La estructura de la web permite un fácil acceso a la información puesta a disposición
 - Si, cumple
- Esta información está actualizada
 - Si, cumple

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO

- Estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del título
 - Cumple. Es el primer año de implantación, pero se cubre los mínimos. Mejora cada día.
- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente
 - Cumple. La coordinación vertical director/docente está muy implantada con al menos 3 reunión bilaterales. La coordinación horizontal se ha implantado con éxito en el curso 22/23.
- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.
 - Cumple. Se estudian los resultados de los indicadores en posteriores apartados
- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.
 - Cumple. Se ha puesto en marcha el sistema informático coordinado con la web de Cualificam para darle mayor credibilidad y trazabilidad

INDICADORES DE RESULTADO

- Indicadores académicos y análisis de estos
 - Cumple. Se tratan los indicadores del CM en un apartado independiente
- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).
 - Cumple. Se tratan los indicadores del CM en un apartado independiente
- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.

- Cumple. Se tratan los indicadores del CM en un apartado independiente. El cumplimiento es efectivo, pero hay propuesta de mejora para el próximo curso académico.
- Análisis de la calidad de las prácticas externas.
 - Cumple. Se tratan los indicadores del CM en un apartado independiente

TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO O ACREDITACIÓN.

- CUMPLE. Se ha procedido a dar respuesta e implantar todas las propuestas de mejora efectuadas por la agencia de evaluación Fundación para el conocimiento Madri+d para su evaluación este mismo mes como parte de la acreditación iniciar “en favorable con revisión”

MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.

- Naturaleza y características de las modificaciones sustanciales realizadas
 - CUMPLE. Se ha procedido a ajustar la parte de optativas con nuevas especialidades.
- Naturaleza y características de las modificaciones no sustanciales realizadas
 - NO PROCEDE

RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

- CUMPLE. Identificadas en cada uno de los puntos de análisis y valoración.

RELACIÓN Y ANÁLISIS DE PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

- CUMPLE. Identificadas en cada uno de los puntos de análisis y valoración.

Nota: La información de detalle del título en el curso académico 22/23 queda recogido en la carpeta <https://www.dropbox.com/scl/fo/a72ysr12fh1uhrzc426tr/h?rlkey=pvkz34ob28vtivioj1mclb195&dl=0>

Anexo Indicadores

CUADRO DE INDICADORES DE CALIDAD MMD+. Máster Profesional Marketing Digital (567) EDICIÓN 2022/23 (621)			
		Valor SBS	<i>Referente deseable</i>
	ADMISIÓN		
1	Tiempo máximo de confirmación de admisión (días)	2	5 días hábiles
	MATRICULACIÓN		
2	Matrículas / plazas ofertadas en la convocatoria	97%	100%
3	Tiempo máximo de confirmación de matriculación (días)	2	5 días hábiles
	RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS		
4	Alumnos que solicitan reconocimiento de créditos (nº)	22	
5	Alumnos que reciben reconocimiento de créditos sobre los que lo solicitan (%)	100%	
DIMENSIÓN 2	6 Tiempo máximo de confirmación de reconocimiento de crédito (días)	5	5 días hábiles
PROCESOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS	GESTIÓN DE EXPEDIENTES		
7	Suspensiones temporales de matrículas (%)	0%	
8	Bajas definitivas / matrículas %	NA	
	ACTAS ACADÉMICAS		
9	Tiempo máximo desde la emisión a la firma de actas (días)	5	5 días hábiles
	CERTIFICADOS ACADÉMICOS		
10	Tiempo máximo emisión certificados (días)	4	5 días hábiles
	REVISIÓN DEL SISTEMA		
11	Tiempo máximo emisión títulos desde la solicitud hasta que el alumno lo recibe (días)	5	5 días hábiles
12	Ratio de reclamaciones atendidas sobre formuladas	NA	100%
13	Número de reclamaciones formuladas (nº)	0	
14	Acciones de Mejora ejecutadas sobre propuestas curso anterior	NA	100%
15	Número de Acciones de Mejora nuevas propuestas (nº)	6	
	BOLSA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES		
DIMENSIÓN 3	16 Alumnos con prácticas obligatorias / total matriculados	45%	100%
	17 Prácticas obligatorias reconocidas / total matriculados	55%	
PRÁCTICA Y ORIENTACIÓN PROFESIONAL	BOLSA DE EMPLEO		
18	Ofertas de empleo	10	
19	Ofertas de empleo cubiertas	16	160%
	ORIENTACIÓN PROFESIONAL		
20	Peticiones de orientación profesional	2	
21	Peticiones orientación profesional atendidas / solicitadas	100%	100%
	RESULTADOS ACADÉMICOS		
DIMENSIÓN 4	22 Presentados / Matriculados	100%	100%
	23 Aprobados / Presentados	100%	100%
RESULTADOS ACADÉMICOS, DE SATISFACCIÓN Y DE REPUTACIÓN	24 Aprobados / Matriculados	100%	100%
	SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO		
	25 Satisfacción: Con la docencia (Escala sobre 5)	4,22	3,8
	26 Satisfacción: Con el Programa Formativo	4,13	3,8
	27 Satisfacción: Con la Página WEB del Programa Formativo	5	3,8
	28 Satisfacción: Con el campus virtual	4,24	3,8
	29 Satisfacción: Con los procesos académicos y administrativos	ND	3,8
	30 Satisfacción: Con las Prácticas Profesionales	4,23	3,8
	31 Satisfacción: Con la Bolsa de Empleo	ND	3,8
	32 Satisfacción: Con el servicio de orientación profesional	4,17	3,8
	33 Satisfacción: Con la Red Profesional	ND	3,8
	34 Satisfacción global con el Programa de Máster Profesional	4,12	3,8
	INSERCIÓN LABORAL, EMPLEABILIDAD Y SATISFACCIÓN DE ALUMNI		
	35 Egresados con empleo %	100%	100%
	36 Temporalidad de los Egresados con empleo %	0%	
	37 Subempleo de los egresados con empleo %	20%	0%
	38 Fidelización de los egresados (NPS)	4,5	3,8
	REPUTACIÓN (NPS - Recomendación de ...)		
	39 Satisfacción empresas con alumnos en prácticas (NPS)	4,5	3,8
	40 Satisfacción empresas con alumni empleados (NPS)	ND	3,8

Anexo Revisión informe certificación definitivo de nov/2023

		VALORACIÓN	MEJORAS
DIMENSIÓN 1. Diseño del programa			
Subdimensión 1.1 – Perfil de ingreso y de egreso			
Cumplimiento completo			
Subdimensión 1.2 – Coherencia de diseño de programa			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporar el número de horas presencial o síncronas ▪ Dar acceso a las guías docentes de las especialidades 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ En las guías que aparecen en la web se presenta el detalle solicitado 	
Subdimensión 1.3 – Alianzas y cooperación			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Convenios de prácticas académicas no están desagregados y definir claramente alcance, horas. ▪ Ampliar acuerdos con ONGs que aportes valores a los alumnos 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desagregar los convenios e informe de convenios en uso por edición. ▪ Mostar únicamente prácticas curriculares y definir el alcance en relación a las competencias del máster ▪ Buscar ONG con las que colaborar pero en el ámbito de aportar valores a los estudiantes 	
Subdimensión 1.4 – Ética, responsabilidad Social y Sostenibilidad			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memorias e informes de calidad en la web ▪ Mejorar análisis de EEES ▪ Realizar planes de acción de ODS 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporar en la web los informes, memorias y sistema de calidad ▪ Definir un portal de transparencia propio en el web 	
DIMENSIÓN 2. Recursos y Procesos Académicos y Administrativos			
Subdimensión 2.1 – Página web y Campus Virtual			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Página web. Mejorar la información ▪ Campus virtual. Se exponen muchas reticencias a la seguridad y fiabilidad 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar un análisis del completo del campus y en base a las deficiencias encontradas realizar sus mejoras, así como el sistema documentado del mismo. 	
Subdimensión 2.2 – Procesos académicos y administrativos			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de reconocimiento de créditos no publicado en la web ▪ No se encuentran evidencias del proceso de revisión anual de los procedimientos para mejorarlos 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicar en la web el sistema de calidad y concretamente el procedimiento de reconocimiento de créditos ▪ Revisar y ajustar el procedimiento de revisión anual 	
DIMENSIÓN 3. Profesorado y Programa de Formación			
Subdimensión 3.1 – Profesorado			
Cumplimiento sustancial		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar evidencias del perfil del profesorado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Añadir en la carpeta del profesorado <ul style="list-style-type: none"> ○ Vida laboral ○ CV ○ Linkedin
Subdimensión 3.2 – Tutores académicos, coaches, orientadores y otro personal de apoyo			
Cumplimiento parcial <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar evidencias de los tutores académicos y que sean suficientes ▪ Dar evidencias de las tutorías realizadas ▪ Revisar los perfiles de coaches para ver si son suficientes 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asignación de los tutores académicos ya que se estaban asignando erróneamente. ▪ Asegurar un ratio por tutor inferior a 50 alumnos ▪ Registrar las tutorías realizadas ▪ Asegurar un ratio pro coach inferior a 80 alumnos 	

Subdimensión 3.3 – Encargo académico		
	Cumplimiento completo	
Subdimensión 3.4 – Plan de formación		
	Cumplimiento sustancial <ul style="list-style-type: none"> ▪ No hay evidencias del registro de tutorías, cotas de coaches, ni reuniones internas. ▪ No hay evidencia de la revisión anual del sistema para la mejora continua ▪ No hay evidencia del seguimiento de estudio del cuadro de mando, y buzón queja/sugerencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar un registro de las tutorías realizadas ▪ Realizar la evidencia del calendario académico, exámenes y horarios de tutorías. ▪ Realizar un registro de las citas de coaches. ▪ Realizar reuniones sistemáticas de mejora ▪ Realizar reunión e informe final del sistema completo.
Subdimensión 3.5 – Práctica y Orientación profesional		
	Cumplimiento parcial <ul style="list-style-type: none"> ▪ No se ha podido comprobar que todas las prácticas realizadas sean adecuadas al perfil del programa ▪ Recomiendas gestionar la bolsa de prácticas y empleo desde el campus y no vía email ▪ No hay evidencia de evaluar anualmente los resultados de las prácticas ▪ No se encuentran evidencias de la Bolsa de empleo ▪ No hay evidencias de la organización anual de actividades de orientación profesional y mejora de la empleabilidad de su alumnado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar seguimiento de empresas y perfiles demandados para mejorar la adecuación al programa. ▪ Uso del campus para la gestión de prácticas y empleo. Inicialmente a través del foro del campus hasta que se desarrolle esta parte tecnológicamente. ▪ Realizar el informe y análisis de las prácticas realizadas ▪ Desarrollar actividades anuales enfocadas al área.
DIMENSIÓN 4. Resultados		
Subdimensión 4.1 – Profesorado		
	Cumplimiento parcial <ul style="list-style-type: none"> ▪ No se presenta evidencia del análisis de los resultados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar y dejar evidencia del análisis
Subdimensión 4.2 – Satisfacción del alumnado		
	Cumplimiento completo <ul style="list-style-type: none"> ▪ No se presenta evidencia del análisis de los resultados ▪ No se incluyen las actividades que se realizan respecto a la actualización de la Red profesional. Revisar y ampliar el procedimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar y dejar evidencia del análisis ▪ Revisar y mejorar el procedimiento de la Red Profesional
Subdimensión 4.3 – Vinculación con los antiguos alumnos		
	Cumplimiento sustancial <ul style="list-style-type: none"> ▪ No se presenta evidencia del análisis de los resultados ▪ Se recomienda revisar y ampliar el Procedimiento de evaluación de la inserción laboral, empleabilidad y la satisfacción del Egresado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar y dejar evidencia del análisis ▪ Revisar y mejorar el procedimiento
Subdimensión 4.4 – Reputación		
	Cumplimiento completo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hacer hincapié en las empresas para que indiquen su satisfacción con la preparación de los estudiantes en prácticas.