

Informe autoevaluación: 4313198 - Máster Universitario en Protocolo, Comunicación y Organización Integral de Eventos

DATOS DEL TÍTULO

Número de Expediente (RUCT):	4313198
Denominación Título:	Máster Universitario en Protocolo, Comunicación y Organización Integral de Eventos
Fecha de verificación inicial:	01-06-2012
Fecha de última modificación aprobada de la memoria:	11-07-2017
Universidad responsable:	Universidad Rey Juan Carlos
Universidades participantes:	-
Centro en el que se imparte:	Escuela de Postgrado - Vicalvaro
Nº de créditos:	60
Idioma:	Español
Modalidad:	Presencial
Otros centros participantes:	Centro de Educación Superior EAE Madrid

INTRODUCCIÓN.- La redacción de este apartado se realizará conforme a las indicaciones señaladas en la Guía de evaluación para la renovación de la acreditación: :

EAE:

La finalidad del presente informe de autoevaluación es describir y valorar la situación del título de Máster Universitario en Protocolo, Comunicación y Organización Integral de Eventos respecto a los criterios y directrices establecidos.

En primer lugar se explica cómo se ha procedido a su elaboración y, finalmente, destacar las fortalezas y debilidades del título sometido a renovación.

Este Informe de Autoevaluación ha sido redactado por la Unidad Técnica de Calidad del Centro, con la colaboración de la Comisión de Aseguramiento de Calidad de la titulación, propuesta en Comisión de Coordinación Intracentros el 14 de noviembre de 2018 (ver "Acta 02-2018_CCI 20181114" en EOS14) y cuya última modificación fue aprobada el pasado 20 de noviembre de 2019, con la incorporación de los nuevos delegados de curso. En esta Comisión se encuentran representados todos los colectivos implicados en el Máster: alumnos, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos. Se adjuntan como evidencias de este proceso las actas derivadas de las distintas reuniones mantenidas (EOS2).

El título objeto de renovación de acreditación está diseñado para preparar directivos de la comunicación y protocolo que afronten los cambios en los modelos de comunicación, especialmente debido al impacto de las nuevas tecnologías, con la solvencia y anticipación necesaria que exigen las organizaciones actuales. La orientación del Máster es, por tanto, eminentemente profesional, aunque es muy riguroso en los aspectos académicos y científicos.

Desde que el Centro de Educación Superior EAE Madrid es centro adscrito a la Universidad Rey Juan Carlos se ha elaborado memoria de seguimiento anual siguiendo el modelo elaborado por el Vicerrectorado de Calidad de la URJC, tal y como se muestra en el apartado de Calidad y Acreditaciones de la web del Centro. El objetivo de este seguimiento anual es que los responsables del Título

en el Centro realicen un autodiagnóstico del desarrollo del mismo y que sus reflexiones permitan entender mejor los logros y las dificultades del mismo para hacer propuestas de mejora (ver Plan de mejoras en EOS13).

Entre las principales fortalezas del título se encuentran el equipo docente excelente que armoniza rigor académico y práctica profesional, altamente especializada en la materia, y que da como resultado una propuesta formativa de nivel en su ámbito de especialización.

Los resultados de aprendizaje quedan satisfechos gracias no sólo a un equipo docente idóneo, sino también hay que tener en cuenta el liderazgo, entrega, predisposición y cercanía de la coordinación, aspecto conocido y reconocido por estudiantes y profesores.

Consecuente con lo anterior, es la vocación de mejora continua que se observa en acciones concretas, como la dotación de mecanismos que refuercen y promuevan la labor científica de nuestro claustro docente.

El nivel de especialización de la temática y su tratamiento impacta positivamente en el rendimiento profesional de los estudiantes. Todo el equipo está implicado en dotar a los estudios de gran nivel para hacer más relevante el perfil de egreso, hecho que puede observarse en los datos de inserción laboral de la titulación.

Entre los aspectos que son susceptibles de mejora se encuentra la certificación de la implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro cuyo diseño ha sido recientemente aprobado y que se modificó reescribiéndolo casi por completo con el fin de adaptarlo a la realidad del centro y haciendo efectiva su implantación paralelamente a dicho proceso de acreditación del diseño.

DIMENSIÓN 1. La gestión del título

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

EL PROGRAMA FORMATIVO ESTÁ ACTUALIZADO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA DISCIPLINA Y SE HA IMPLANTADO CONFORME A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA MEMORIA VERIFICADA Y/O SUS POSTERIORES MODIFICACIONES.

1.1. La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y se aplica adecuadamente la normativa académica.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La denominación del título y la organización del programa es el planteado en la Memoria.

Tanto su plan de estudios, como las actividades formativas, las competencias y objetivos, así como la modalidad de impartición y el número de estudiantes se ajustan con lo previsto en la Memoria de verificación. El itinerario formativo se hizo una modificación en 2017 y se unificaron dos asignaturas de 3 créditos en una sola de 6 créditos en 2017, aunque no suponía ningún cambio sustancial de contenidos, pero sí era una mejora operativa.

Las guías docentes se han ido mejorando en los últimos cuatro años, tal y como nos comprometimos tras la verificación anterior con las recomendaciones sugeridas. Se han revisado todas las guías y en la actualidad son más completas, incluyen en cada caso tanto las competencias como objetivos, contenidos y evaluación.

El número de alumnos en ningún curso ha llegado al número incluido en la Memoria, ya que revisamos con detalle las solicitudes y en muchas convocatorias, de los alumnos que solicitan y llevan a cabo su preinscripción, son más los denegados que los aceptados.

La experiencia de los años y los datos obtenidos son satisfactorios. Hemos aumentado los convenios con empresas e instituciones del sector y nuestros alumnos hacen prácticas que en muchos casos se traducen en inserción laboral.

EAE:

La implantación del plan de estudios del Máster Universitario en Protocolo, Comunicación y Organización Integral de Eventos (en adelante MUPCOIE) en el Centro de Educación Superior EAE Madrid coincide con la Memoria de verificación tanto en la estructura del plan de estudios, las actividades formativas, las competencias, la modalidad y el idioma de impartición, tal y como puede observarse en las evidencias presentadas (EOS1).

Muestra del esfuerzo realizado por el Centro EAE en la implantación del plan de estudios de acuerdo con la memoria de verificación y en la adecuada aplicación de la normativa académica, son las siguientes mejoras:

- M.GEN.2017.4 (Elaboración de normativas propias): resultante del proceso de renovación de la acreditación de una titulación impartida en el Centro Universitario EAE Barcelona, actualizada en el seguimiento de las titulaciones correspondiente al curso

2017-2018 y que ha dado lugar a la Normativa reguladora de los planes docentes y las guías de programa del Centro de Educación Superior EAE Madrid cuyo objeto es regular los contenidos y los procedimientos de elaboración, validación, publicación y revisión de los planes docentes de las asignaturas de los planes de estudios de los másteres universitarios; así como de los planes docentes de los trabajos de fin de máster de los programas que oferta el Centro de Educación Superior EAE Madrid.

- M.POSG.2018.1 (Mecanismo de control para las guías docentes): resultante del seguimiento de las titulaciones correspondiente al curso 2016-2017 y cuyo objetivo es asegurar la alineación de todas las guías y planes docentes con las exigencias de las memorias de verificación de las titulaciones.

Asimismo, a lo largo de las diferentes ediciones del MUPCOIE, el Centro EAE se ha ajustado al número de plazas de nuevo ingreso 150, teniendo 168 matriculados en el 2017-18 y 39 en el 2018-19, adaptando el número de grupos docentes al número de alumnos matriculados. Así, se ha pasado de tener tres grupos docentes en la edición del máster del curso 2017-2018 a un grupo en la última facilitando, consecuentemente, que los alumnos puedan desarrollar correctamente las actividades formativas incluidas en las distintas asignaturas y alcanzar los resultados de aprendizaje previstos.

Por lo que respecta a las prácticas externas, el MUPCOIE las contempla en su plan de estudios y en consecuencia el Centro EAE facilita su realización a todos los alumnos, garantizándoles un mínimo de 150 horas de prácticas curriculares. Tal y como se especifica en el procedimiento de prácticas anexo en la carpeta de evidencias EOS6, el Servicio de Carreras Profesionales es quien canaliza, por medio de la figura del Profesor Coordinador, la gestión, desarrollo y evaluación de las mismas, velando por su adecuación para la adquisición de las competencias del título.

Finalmente, en cuanto a la correcta aplicación de las normativas, cabe destacar el trabajo que ha venido realizando el centro a lo largo del último curso académico, en el que ha revisado, actualizado y adaptado las normativas académicas a la nueva estructura de gobernanza, así como también, a las memorias de verificación de las titulaciones, a la normativa de la universidad de adscripción y a la legislación autonómica y estatal.

Este proyecto de mejora (M.GEN.2017.4) se encuentra en su última fase, con la revisión de la normativa relativa a las prácticas. Habida cuenta de lo anterior, hasta el inicio del curso actual, las normativas de permanencia y los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos han coincidido con lo establecido en la memoria y en la Universidad de adscripción. No obstante, pese a que en el periodo de referencia, estas disposiciones no han tenido que ser aplicadas, actualmente el Centro cuenta con su propia normativa al respecto, estando ésta totalmente alineada con la memoria de la titulación, modificada en septiembre de 2019, y a las directrices y normativas de la Universidad de adscripción (<https://www.eae.es/conoce-eae/garantia-de-calidad/sistema-de-garantia-interna-de-calidad>).

1.2. El título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical) entre las diferentes materias/asignaturas que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La coordinación del título y su gestión académica se lleva a cabo con una comunicación permanente con los profesores, así como con una comunicación permanente con los alumnos para conseguir una planificación temporal adecuada y una coordinación de la carga y del proceso de aprendizaje.

La dirección del máster todas las semanas puntualmente acude de manera presencial al aula para hablar con los alumnos, preguntar y resolver cuestiones de todo tipo. Además, también coordina cualquier cuestión por correo electrónico o campus virtual. Es una comunicación directa y continua.

Hemos aumentado el número de materiales que se facilita al alumnado a través del campus virtual y una mejora de organización en los contenidos de cada asignatura y de relación entre ellas. Por ejemplo, las reuniones y conversaciones entre profesores de materias afines como "Plan de comunicación" y "Comunicación corporativa" para coordinar contenidos y la insistencia de coordinación con los profesores que comparten una asignatura.

EAE:

El Centro cuenta con diversos mecanismos de coordinación docente que aplica de igual modo a cada uno de los másteres que imparte (ver Estructura de Gobernanza Académica en EOS2). En efecto, recientemente la Comisión de Coordinación Intracentros (ver Acta 03-2019_CCI y Acta 20-2019_CCI en EOS14) formalizó estos mecanismos con la aprobación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Escuela y del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Centro de Educación Superior EAE Madrid.

Además de las figuras del Decano y Vicedecano de estudios de postgrado, cuyas funciones son asegurar el adecuado funcionamiento y la mejora continua del proceso de enseñanza-aprendizaje, cada máster cuenta con un Director o Directora de programa (miembro del profesorado de la escuela), un coordinador académico o coordinadora académica (miembro de personal de administración y servicios) y un delegado o delegada por grupo docente (miembro del colectivo de estudiantes).

La coordinación horizontal a nivel de curso se lleva a cabo por medio de diferentes mecanismos. En primer lugar es el área de programación académica la encargada de elaborar el calendario académico del máster, a partir del calendario institucional (<https://www.eae.es/master-universitario/master-universitario-en-protocolo-comunicacion-y-organizacion-integral-de>

eventos/informacion-academica), ajustando la ordenación temporal de las asignaturas y su secuenciación a lo establecido en la memoria de la titulación. Así, se garantiza que a lo largo de los dos semestres del curso se establezcan las conexiones interdisciplinarias entre las diferentes asignaturas que conforman el plan de estudios de la titulación.

Si bien la ordenación temporal por semestres de las asignaturas viene fijada por la memoria, la planificación temporal a nivel de asignatura se lleva a cabo con la colaboración del Director de programa. Del mismo modo, una vez definidos los horarios estos son comunicados a los profesores del máster con el fin de que éstos ratifiquen la coherencia del calendario y en última instancia son publicados en el campus virtual antes del inicio lectivo para que estén a disposición de los estudiantes (ver Horario lectivo 1ºQ MUPCOIE y Horario lectivo 2ºQ MUPCOIE en ESP12).

En segundo lugar, también desde el área de programación académica, se revisan, con carácter previo al inicio lectivo, todos los planes docentes correspondientes a las asignaturas que conforman el plan de estudios de la titulación (<https://www.eae.es/master-universitario/master-universitario-en-protocolo-comunicacion-y-organizacion-integral-de-eventos/informacion-academica>), una vez han sido actualizados por los profesores, en coordinación con el Director del programa, asegurando así que todos estén alineados con la memoria de la titulación y recojan la información relativa a competencias, contenidos, sistemas de evaluación y profesorado. En este sentido, este proceso ha sido regulado por la Normativa reguladora de los planes docentes y las guías de programa del Centro de Educación Superior EAE Madrid (mejora M.GEN.2017.4).

En tercer lugar, el Director de programa es responsable de asegurar la coherencia entre los contenidos de todas las asignaturas evitando solapamientos y vacíos. Para ello, además de revisar los planes docentes de las asignaturas, el Director del programa mantiene una reunión con el claustro del programa, antes del inicio lectivo del semestre (ver muestra de actas de claustros docentes en EOS2), donde se comparten experiencias metodológicas y de innovación, se revisan todos los contenidos y se fomenta la coordinación de los profesores implicados. Del mismo modo, al menos dos veces al año, se reúne con los delegados de curso y el o la coordinadora académica, con el fin de evaluar el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y detectar posibles incidencias (ver muestra de actas de reuniones de delegados en EOS2).

Por último, también, desde el Vicedecanato de Dirección de Postgrados los Directores de Programa son convocados a reuniones para asegurar el correcto desarrollo de las titulaciones e informar de los mecanismos que la escuela pone a su disposición (ver ACTA 20190705_AC_02-2019_DP_MUPCOIE_MAD en EOS2).

Por su lado la coordinación vertical se realiza a nivel de área de conocimiento y su función principal es dar coherencia a la secuencia, la profundidad y el desarrollo de las competencias específicas y genéricas de cada materia/asignatura. Si bien, hasta inicios de 2019 esta función la realizaba el director del programa de forma conjunta con el profesorado responsable de las asignaturas, ahora son los Directores de las diferentes áreas de conocimiento de la Escuela, fruto de la mejora M.GEN.2019.2 (Creación de áreas de conocimiento (departamentos)), los responsables de asegurar la correcta coordinación entre asignaturas. En este último sentido, caben destacar las mejoras M.POSG.2019.2 y M.POSG.2019.7 por las que se establecen mecanismos para el aseguramiento del nivel de exigencia requerido y cobertura de contenidos de los exámenes finales de las asignaturas y para el aseguramiento de los contenidos de las asignaturas y de su correspondencia con el nivel MECES correspondiente.

Además se dispone de otros mecanismos de coordinación docente, como son el área de Servicios al estudiante, que se encarga de la atención al estudiante y al profesorado una vez ha comenzado el curso, la Unidad de Sistemas de evaluación, que se encarga de la gestión de los exámenes y de la organización y gestión de los trabajos finales de máster, y el Servicio de Carreras Profesionales, que se encarga de la organización y gestión de las prácticas profesionales de los estudiantes en ajuste a lo planificado en la memoria verificada y a la normativa de la URJC.

En este sentido cabe destacar la figura del Profesor Coordinador, que forma parte del PDI del Centro, y quien, con el soporte del equipo de Carreras Profesionales, se encarga de la coordinación de las prácticas, velando por la adecuación de las prácticas con la memoria, respetando la carga lectiva y el horario de los alumnos. La correcta gestión de las prácticas se puede verificar con los resultados de las encuestas realizadas tanto a los alumnos como a las empresas en las que realizan sus prácticas curriculares ("Valoración alumnos y empresas" EOS35).

Por otro lado, la supervisión de que las prácticas permitan adquirir a los estudiantes las competencias correspondientes queda asegurada por el seguimiento del tutor en la empresa y del tutor académico, quien exige la especificación de las tareas a realizar para evaluar por medio de, como mínimo, dos entrevistas (al inicio y al final de la práctica) y la memoria que el estudiante ha de presentar.

Por último, una muestra de la adecuación de los mecanismos de coordinación docente son los resultados de la última encuesta realizada por el profesorado en 2017, que se presentan a continuación (ver más detalle en EOS35), y que revelan una notable satisfacción respecto a la coordinación docente.

Número de respuestas: 33

No ha habido solapamientos de contenido entre mi asignatura y otras asignaturas de mi programa: 7,1

Nivel de apoyo por parte del área de coordinación de programas: 8,89

Nivel de apoyo del Director del programa: 8,8

1.3. Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Siempre se respeta el número de plazas ofertadas y no se ha superado en ningún curso.

Los criterios de admisión corresponden fundamentalmente con la posesión del título académico de Grado o Licenciado de las materias incluidas en la Memoria como son los Grados de Comunicación, Turismo, Empresa, CC. Sociales, Derecho u otros afines para poder acceder a un Postgrado, en el caso de alumnos europeos. La mayoría de los alumnos proceden de grados de comunicación y turismo en el histórico hasta la fecha, aunque también solicitan alumnos de otros grados de ramas como CC. Jurídicas, Historia, RR. Internacionales, ADE, Estudios Asiáticos. La experiencia de la variedad de origen, tanto por los estudios de Grado como por la procedencia geográfica de los alumnos, podemos decir que es positiva y enriquecedora.

Para los alumnos extracomunitarios, cuya lengua de origen no sea el español, es obligatorio adjuntar la apostilla de La Haya y presentar un DELE oficial con el nivel de español requerido si su lengua de origen no es el español.

Los indicadores de nivel de eficacia del procedimiento de selección se ven reflejados en unas tasas de abandono cada vez más reducidas: curso 2015-16 es del 7,14%, curso 2016-17 es del 0%.

Las tasas de eficiencia están por encima del 80%: curso 2015-16 es del 81,25%; curso 2016-2017 es del 87,67%, curso 2017-2018 es del 89,84%).

EAE:

La admisión de los estudiantes al MUPCOIE se ha realizado en ajuste a lo reflejado en la memoria de verificación de la titulación. Asimismo, gracias a la mejora M.GEN.2017.4, este proceso ha sido formalizado por medio de la Normativa de acceso, admisión y matrícula en másteres universitarios del Centro de Educación Superior EAE Madrid y, en consecuencia, se han actualizado los criterios de valoración de méritos y selección al máster por medio de la solicitud de modificación aprobada el septiembre de 2019 (<https://www.eae.es/conoce-eae/garantia-de-calidad/sistema-de-garantia-interna-de-calidad>).

En efecto, una vez realizada la entrevista personal con el asesor de admisiones y comprobado el cumplimiento de los requisitos de acceso a un máster universitario, el expediente del candidato es evaluado por una comisión delegada de la Comisión Académica del máster, la Comisión Delegada de Admisiones, quien resuelve la admisión definitiva del candidato en función de los requisitos específicos de admisión y la valoración de los criterios de admisión, puestos a disposición pública por medio de la web del centro (<https://www.eae.es/master-universitario/master-universitario-en-protocolo-comunicacion-y-organizacion-integral-de-eventos/acceso-admision-y-matricula>).

En este proceso de evaluación, además de considerar el Expediente académico, el Currículum académico, la Experiencia profesional, la Carta de motivación y la Entrevista personal, se valora la imposición de los complementos de formación obligatorios en función de la titulación de acceso del candidato. Asimismo, a partir de la modificación aprobada en septiembre de 2019, se comprueba también el nivel de conocimiento del idioma inglés de aquellos candidatos que deseen cursar el máster en esta lengua y ésta no sea su lengua materna.

El perfil de ingreso se divide de forma prácticamente paritaria entre hombres y mujeres (54%-45%), fundamentalmente extranjeros (73%) y algo más de la mitad de ellos de fuera de la Comunidad de Madrid (54%). De todos ellos, el 86,84% se ajusta al perfil de ingreso recomendado (provieniendo el 42,11 % del Grado en Comunicación) y accediendo un 13,15 % de otras ramas como Psicología o Diseño Industrial.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La valoración es positiva, ya que cumple con los criterios y es coherente con la Memoria del título.

El estándar para este criterio se logra completamente, según los datos. Tanto el plan de estudios como la organización recogidos en la Memoria son los implantados. Los criterios de admisión son rigurosos y apropiados, tal y como reflejan los resultados de eficiencia y evaluando de manera exhaustiva las peticiones de admisión de los alumnos extranjeros, especialmente procedentes de China, para que cumplan con el nivel correspondiente de lengua y demuestren una competencia ajustada a la necesaria para poder seguir las clases presenciales.

EAE:

La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y se aplican las normativas adecuadamente. En efecto, se cumplen los requisitos previstos en la memoria de verificación del título respecto a los criterios de admisión, las normas de permanencia y los mecanismos de coordinación docente. Las guías de las asignaturas son revisadas anualmente teniendo en cuenta las competencias a desarrollar, la experiencia acumulada, la opinión de estudiantes y profesores, y muy importante dentro del desempeño práctico, la de las empresas receptoras de alumnos.

Tres cuartas partes de los estudiantes presentan un perfil de acceso alineado al establecido para las titulaciones y, en su defecto, se aplican los complementos de formación con el fin de nivelar los conocimientos de acceso de todo el grupo adecuado para

poder realizar un seguimiento individualizado a los alumnos así como para el desarrollo de las actividades formativas que conduzcan a alcanzar los objetivos y competencias fijadas.

Del mismo modo, el programa ha sido actualizado de acuerdo a los requerimientos de la disciplina, los cambios en la gobernanza académica del Centro y las propuestas de mejora derivadas del proceso de seguimiento de la titulación, en la que además de evaluar los resultados, se han tenido en cuenta las opiniones de los estudiantes, de los profesores, del personal de administración y servicio del centro y de los empleadores.

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE MECANISMOS PARA COMUNICAR DE MANERA ADECUADA A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA Y DE LOS PROCESOS QUE GARANTIZAN SU CALIDAD.

2.1. La universidad pone a disposición de todos los grupos de interés información objetiva y suficiente sobre las características del título y sobre los procesos de gestión que garantizan su calidad.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: La Universidad Rey Juan Carlos, a través de su web (www.urjc.es) facilita al alumnado la información sobre:

- Criterios de admisión, plazos de preinscripción, procesos, matriculación, tasas y un largo etcétera para los alumnos de nuevo ingreso.

- Se informa en la web de los horarios y de las guías de las asignaturas.

- La acreditación del título.

- En los últimos cursos se ha implantado un buzón para información y preguntas. Oficina del estudiante:

<https://www.urjc.es/estudiar-en-la-urjc/oficina-del-estudiante>.

- Información sobre seguro escolar, calendario académico, tarjeta universitaria, etc.

La URJC publica en la web una información objetiva y suficiente sobre el título y sobre la gestión de la calidad, donde se publica la información sobre admisión y matrícula, el calendario académico, el itinerario formativo, etc. Puede consultarse en el siguiente link:

<https://www.urjc.es/estudios/master/750-protocolo-comunicacion-organizacion-integral-eventos>

EAE:

La información sobre todos los aspectos relacionados con el MUPCOIE del Centro de Educación Superior EAE Madrid se hace pública mediante su página web (<https://www.eae.es/master-universitario/master-universitario-en-protocolo-comunicacion-y-organizacion-integral-de-eventos/presentacion>) y mediante el campus virtual (campus.eae.es). Son, por tanto, los principales instrumentos utilizados por el centro para poner a disposición de los grupos de interés la información relativa a su actividad académica.

Desde la página web se accede a los datos sobre el desarrollo operativo del MUPCOIE, así como a sus características, indicadores relacionados y resultados. Además, y teniendo en cuenta el perfil internacional del alumnado potencial, la información se ofrece en español y en inglés, según su elección mediante menú desplegable.

En este sentido, a lo largo de los últimos cursos se ha venido trabajando especialmente en la accesibilidad de la información publicada, así como en su carácter exhaustivo, actualizado, cierto y pertinente (mejora M.GEN.2017.2). Este trabajo de mejora concluido en el seguimiento anual de las titulaciones del centro correspondiente al curso 2017-2018, se ha reactivado con la elaboración de este autoinforme, debido al cambio de la web institucional en noviembre de 2019. En efecto, se ha definido la mejora M.GEN.2019.6 con el fin de asegurar el correcto funcionamiento, la adecuación de la información y detectar posibles mejoras en la nueva web del centro.

En el apartado 'Presentación del Máster' (<https://www.eae.es/master-universitario/master-universitario-en-protocolo-comunicacion-y-organizacion-integral-de-eventos/presentacion>) se recoge toda la información sobre la presentación del programa, el carácter oficial del Máster, los objetivos, las competencias y la presencialidad de la titulación. Se informa también sobre la Comunidad EAE.

En el apartado 'Acceso, admisión y matrícula' (<https://www.eae.es/master-universitario/master-universitario-en-protocolo-comunicacion-y-organizacion-integral-de-eventos/acceso-admision-y-matricula>) se detalla la información de acceso, el perfil recomendado, así como el proceso de admisión y matrícula, y la oferta de becas y ayudas.

En el apartado 'Planificación académica' (<https://www.eae.es/master-universitario/master-universitario-en-protocolo-comunicacion-y-organizacion-integral-de-eventos/informacion-academica>) se ofrece el plan de estudios del máster, así como los planes docentes de las distintas asignaturas. Además, se puede consultar el horario y calendario académico, así como la

información relativa a la planificación, el Programa de Movilidad, las Prácticas Externas y el Trabajo Final de Máster (TFM). En el apartado 'Profesorado' (<https://www.eae.es/master-universitario/master-universitario-en-protocolo-comunicacion-y-organizacion-integral-de-eventos/profesorado>) se publica el listado de docentes que componen el claustro del máster. En el apartado 'Salidas profesionales' (<https://www.eae.es/master-universitario/master-universitario-en-protocolo-comunicacion-y-organizacion-integral-de-eventos/salidas-profesionales>) se informa sobre las principales opciones laborales del MUPCOIE y se dan algunos ejemplos de empresas donde los egresados que ejercen su profesión. En el apartado 'Resultados' (<https://www.eae.es/master-universitario/master-universitario-en-protocolo-comunicacion-y-organizacion-integral-de-eventos/resultados>) se encuentran los indicadores académicos, los resultados de satisfacción de los grupos de interés y los datos de inserción laboral. Por último, en el apartado 'Recursos para el aprendizaje' (<https://www.eae.es/master-universitario/master-universitario-en-protocolo-comunicacion-y-organizacion-integral-de-eventos/recursos>), se relatan las características del Plan de Acogida al Estudiante, el Campus Virtual, la Oficina de Atención al Estudiante y el Premio a la Excelencia Académica EAE. Se habla además del contacto permanente con las empresas del sector, del colectivo Alumni EAE, de los servicios que ofrece la URJC a los estudiantes de sus centros adscritos y del Centro de Documentación y Recursos (CDR). Por otro lado, desde la opción "Conoce EAE" del menú superior se puede acceder a información del centro relativa a la Calidad y las Acreditaciones (<https://www.eae.es/conoce-eae/garantia-de-calidad/sistema-de-garantia-interna-de-calidad>), desde donde se accede al Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, a toda la documentación que de él se deriva y al buzón de sugerencias. Desde este mismo lugar se accede a la información y documentación relativa a los procesos de evaluación de las titulaciones del Centro de Educación Superior EAE Madrid y en concreto del MUPCOIE. Asimismo, se puede acceder a esta información desde el enlace a "Calidad" que aparece al final de la información correspondiente a cada apartado del Máster. También, desde la opción "Faculty & Research" del menú superior se puede acceder a toda la información relativa a la gobernanza académica (<https://www.eae.es/faculty-research/estructura-academica>), a los Consejos asesores académicos (<https://www.eae.es/faculty-research/consejos-asesores-academicos>), a la producción científica y divulgativa del profesorado (<https://www.eae.es/faculty-research/grupo-investigacion-multidisciplinar>) y a las Becas, Premios y Distinciones del centro (<https://www.eae.es/faculty-research/becas-premios-distinciones>). Y desde la opción "Carreras profesionales" (<https://www.eae.es/carreras-profesionales/presentacion>) los interesados pueden acceder a la información relativa a los servicios que el Centro pone a disposición de los alumnos y empleadores de cara a mejorar y facilitar la inserción laboral. Adicionalmente, el centro dispone del Dpto. de Admisiones, que con su grupo de asesores facilitan información a todos aquellos que se interesen por la titulación y por los servicios del Centro, y de otros medios de difusión de la información: proyecciones en las pantallas de las instalaciones, redes sociales corporativas, correos electrónicos informativos, sitios web, como YouTube, folletos informativos, participación en ferias, entre otros. Por lo tanto, podemos deducir que, gracias a la página web del centro y el resto de mecanismos como son el campus virtual y demás medios de comunicación, la información es adecuada y necesaria para la toma de decisiones de los futuros estudiantes y otros agentes de interés, ya que la información publicada sobre el título es clara y completa, la denominación del título coincide con la memoria verificada, así como su modalidad de impartición. Se indica la rama del conocimiento en la que se inscribe, y el centro en el que se imparte y su modalidad de enseñanza, requisitos y vías de acceso, el perfil de ingreso, criterios de admisión, plan de estudios, asignaturas, las guías docentes, el nº total de ECTS, y el idioma en el que se imparte; también se accede a la normativa sobre permanencia y a la normativa sobre reconocimiento y transferencia de ECTS; las guías docentes incluyen: el profesor responsable, el carácter práctico de la asignatura, el nº de ECTS, las actividades o metodologías formativas, los criterios de evaluación y las competencias o resultados de aprendizaje previstos; la bibliografía está actualizada y se revisa anualmente; la memoria de verificación se encuentra publicada y son públicos los informes de seguimiento informes emitidos por agencias externas de evaluación; hay acceso al buzón de quejas y reclamaciones en el apartado de Calidad del Centro; y, además recoge de forma accesible toda la información relativa a los recursos institucionales y servicios que apoyan al título tales como Orientación profesional y Prácticas. Por último, cabe destacar que el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro contempla el proceso PGC13- Información pública y transparencia, elaborado con el objetivo de garantizar el cumplimiento de este apartado (<https://www.eae.es/conoce-eae/garantia-de-calidad/sistema-de-garantia-interna-de-calidad>).

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Información es bastante completa y transparente. Parecía necesario facilitar una vía directa y fácil a la información sobre todo de los nuevos o futuros estudiantes que todavía no estaban familiarizados con la página de la URJC. La implantación de la oficina del estudiante es una reciente mejora.

Aún así desde el Máster se contesta continuamente a cualquier cuestión, porque la experiencia demuestra que el alumno pregunta antes de buscar en muchas ocasiones.

Tanto la información de itinerario formativo como los informes están publicados en la web de la universidad, siguiendo criterios de transparencia.

EAE:

El centro publica información veraz, completa, actualizada y accesible sobre las características de la titulación y su desarrollo operativo. Para ello utiliza diferentes canales en función del momento de la vida académica y necesidades de los interesados. Por un lado, la página web actúa como canal principal para posibles candidatos, empleadores y sociedad en general, mientras que son los asesores de admisiones los que adquieren este papel en el momento en que existe una demanda de información por parte de los candidatos al máster. Una vez que éstos se matriculan disponen del campus virtual como herramienta de información no sólo de los aspectos más académicos, como son las asignaturas, contenidos y el expediente académico, sino también como canal de comunicación de eventos, servicios, normativas y demás aspectos de funcionamiento del Centro. Finalmente la rendición de cuentas, también se efectúa por medio de la página web.

Habida cuenta de lo anterior, se considera que el criterio para este estándar se alcanza satisfactoriamente. Este resultado es fruto del trabajo de mejora continua que el centro viene haciendo desde el curso académico 2016-2017 y que perdura en la actualidad debido al proyecto de cambio de web que vio la luz el pasado 7 de noviembre. Las tareas de revisión, actualización de contenidos y cambios estructurales de la web, realizadas en los dos últimos cursos y las que se están llevando a cabo a raíz del lanzamiento de la nueva web, han permitido mejorar la transparencia y accesibilidad para todos los grupos de interés.

Asimismo, tal y como establece el propio Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro, se realiza un seguimiento continuo de la información publicada en los diversos canales y página web, actualizándola y realizando las modificaciones oportunas de forma periódica.

En cuanto al resto de canales Desde el Departamento de Marketing y Comunicación se elabora material informativo de los Másteres Oficiales para difundir de una forma sencilla la información correspondiente que también se pone a disposición de los alumnos.

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE UN SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD FORMALMENTE ESTABLECIDO E IMPLEMENTADO QUE ASEGURA, DE FORMA EFICAZ, LA MEJORA CONTINUA DEL TÍTULO.

3.1. El SGIC dispone de un órgano responsable que analiza la información disponible del título para la toma de decisiones en el diseño, seguimiento, acreditación y mejora continua.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: El sistema de Garantía de Calidad de La URJC, gestionado por el Vicerrectorado de Calidad, gestiona y analiza de manera permanente los datos y tiene establecidos y protocolizados los procesos de recogida de información y los informes con los resultados, donde se incluyen los indicadores correspondientes y las tasas de rendimiento, a partir de las cuales se pueden tomar decisiones. Estos informes, elaborados por el sistema de Garantía de Calidad de la Universidad, donde se incluyen los datos de alumnos, profesores, personal de administración y servicios, además de los egresados, indican un grado de satisfacción alto en todos los grupos de interés.

La tasa de rendimiento por encima del 80% (81,68% en el curso 2016-17, 82,67% en el curso 2017-18). Sobre las prácticas hay un grado de satisfacción muy alto y positivo, los alumnos que consideran que su periodo de prácticas es adecuado corresponde aun 83%, con un grado de afinidad de un 3,76 sobre 5. La duración media ha sido de 411,65 h., muy por encima de las horas obligatorias y el grado global de satisfacción es del 4,24 sobre 5.

El SIGC de la URJC es quien se encarga de evaluar la satisfacción de los grupos de interés: alumnado, profesores y personal de administración, así como la calidad del proceso formativo y la coordinación de las enseñanzas del título. Es quien aporta los datos de todos los colectivos implicados: alumnos incluyendo a los egresados, profesorado y personal de administración y servicios. Cuando recibimos cada año el informe de seguimiento, la Comisión de garantía de Calidad del Máster analiza estos indicadores y procede a la elaboración de un informe de seguimiento anual, donde se incluyen la adopción de las acciones que se consideren. De los informes que tenemos podemos inferir que el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés implicados, es altamente satisfactorio.

Por grupos de interés y sobre una calificación de 5, siendo 5 el máximo, los alumnos manifiestan un grado de satisfacción con los contenidos y las competencias del 4,38; con la valoración docente del 4,12; con las prácticas del 4,24 y con el máster en general del 3,04. Los profesores valoran por encima del 4,5 todos los criterios: organización de la enseñanza (4,63), recursos materiales (4,63), horas de docencia (4,88) y dirección del máster (4,88), resultando una satisfacción global del 4,88.

Se está satisfecho con la labor del profesor con una nota media de 4,13 sobre 5 (datos del curso 2018-19) y el 100% de los profesores obtienen una nota de más de 3,5.

La satisfacción del PAS es del 4,06 con el profesorado y del 4,03 en relación con el alumnado.

Tras el informe final de la última renovación, se nos recomendó mejorar las guías docentes y así se ha hecho. Si bien consideramos que este documento debe estar en continua renovación y así se recomienda por parte de la dirección del máster a sus profesores.

El afianzamiento del sistema interno de encuestas y recogida de información ha sido determinante en los últimos cursos y cada curso se han incorporado más datos. Los grupos de interés cada vez son más conscientes de la necesidad de recoger datos para poder hacer evaluaciones cuantitativas y cualitativas para poder delimitar mejor las fortalezas y debilidades del título y así trabajar en la mejora continua.

EAE:

El Manual de Aseguramiento y Garantía Interna de Calidad del Centro de Educación Superior EAE Madrid, aprobado el 15 de enero de 2019 por la Comisión de Coordinación Intracentros (ver "Acta 03-2019_CCI 20190115" en EOS14) refleja la composición y las principales funciones de los órganos de gobierno, de gestión y consultivos del Centro, entre los que se encuentran:

□ Órganos de gobierno:

- El Comité de Dirección
- La Comisión de Coordinación Intracentros

□ Órganos de gestión:

- La Comisión Académica
- La Comisión de la Evaluación de la Calidad y las Acreditaciones
- La Comisión de Aseguramiento de la Calidad de las titulaciones

□ Órganos consultivos:

- Consejo Asesor Académico
- Comisión Consultiva de Igualdad y Normalización

Todos estos órganos participan directa o indirectamente en la toma de decisiones en el diseño, seguimiento, acreditación y mejora continua de las titulaciones que se imparten en el Centro, quedando reflejadas las opiniones de todos los grupos de interés en el conjunto de procedimientos que conforman el SAIC.

Centrándonos en el diseño, aprobación seguimiento y acreditación de titulaciones, el SAIC del centro dispone de un proceso implementado para cubrir las fases que constituyen el diseño y aprobación de una nueva titulación. Se trata del proceso PGC02- Diseño, Implantación y Aseguramiento de la Calidad de los Programas Formativos, que resulta de especial interés por su impacto en la adaptación de las titulaciones al EEES y la adecuación del catálogo formativo del centro a las tendencias de la formación superior universitaria.

Cabe destacar la eficiente participación de los grupos de interés en este proceso de diseño y aprobación de nuevas titulaciones, hecho que resulta clave para asegurar la calidad de los diseños y su implantación satisfactoria. Si bien, es el Comité de Dirección quien identifica las necesidades formativas del entorno y define la oferta formativa. Esta decisión se basa en la información recabada a través de los diferentes colectivos interesados. En efecto, para dicha detección se utilizan los resultados académicos de cursos anteriores, las recomendaciones aportadas por el Consejo Asesor Académico (VER "Conclusiones_Consejo Asesor Marketing_EAE_2019" y "Consejo_Asesor_EAE_2019" en EOS14), las propuestas de los Directores de Programa canalizadas a través de la Comisión de Coordinación Intracentros por parte de los Directores de área de conocimiento, así como los resultados obtenidos de los diferentes análisis de mercado y competencia (nacionales e internacionales) liderados por el Departamento de Marketing y Comunicación.

Asimismo, una vez decido el diseño de una nueva titulación y aprobada ésta por la Universidad de adscripción, la Comisión Académica nombra a una Comisión delegada de la Comisión Académica para la elaboración de la memoria de verificación, cuyo plan de estudios propuesto debe ser aprobado por el Director del Programa, el Director del área de conocimiento y el Vicedecano o Vicedecana a cargo de los estudios de grado o postgrado. Del mismo modo, esta Comisión delegada de la Comisión Académica puede, a su vez, recurrir al Consejo Asesor Académico, que aporta una visión profesional del sector, a las opiniones del personal docente e investigador del centro y de exalumnos, a través de la asociación Alumni, y a los documentos y directrices para el diseño de títulos oficiales.

Además, el SAIC también contempla en el PGC02 la Verificación, Seguimiento y Acreditación de las titulaciones. Este proceso establece que las Comisiones de Aseguramiento de Calidad de las Titulaciones, aprobadas por Comisión Académica (ver "Acta 02-2018_CCI 20181114" en EOS14), son responsables del seguimiento anual de la titulación (ver informes de seguimiento de la titulación en el apartado de Seguimiento y Acreditación del Máster Universitario en Protocolo, Comunicación y Organización Integral de Eventos por la Universidad Rey Juan Carlos de la página web), a partir de la información recopilada de todas las partes implicadas en el proceso de formación (Admisiones, Servicio al estudiante o Coordinación de programas, Secretaría Académica, Carreras profesionales, estudiantes, empleadores...), y de los resultados de los informes e indicadores de rendimiento académico. Tal y como se ha llevado a cabo en el proceso de elaboración de este autoinforme, la Comisión de Aseguramiento de la Calidad del MUPCOIE (ver "FGC02.01-COMPOSICION_CAC_MUPCOIE_20191020" en EOS14) es la responsable de realizar el proceso de renovación de la acreditación, facilitando la información relativa a la titulación y evaluando los resultados obtenidos con el fin de

detectar acciones de mejora que proporcionen una mayor calidad a la titulación (ver Plan de mejoras acumulado en EOS13). Esta Comisión está formada por representantes del equipo directivo, por personal docente e investigador, personal de administración y servicios y por representantes de alumnos, todos ellos asociados a la titulación, de forma que la evaluación tenga en consideración las opiniones de todos los grupos de interés.

3.2. El SGIC implementado, para la gestión eficiente del título, dispone de procedimientos que garantizan la recogida de información objetiva y suficiente y de sus resultados y que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: EL SIGC de la URJC es el encargado de las encuestas y de recoger toda la información de todos los títulos y poder así evaluar la satisfacción de los estudiantes con el título de máster, desde las competencias y conocimientos adquiridos, hasta la valoración de los docentes y de otros colectivos como el personal de administración y servicios.

Cada curso académico elabora un informe con los datos correspondientes al curso anterior y precisamente estos datos son los que nos permiten conocer la valoración de diferentes criterios y así poder observar aquellos que pudieran ser más débiles para proponer acciones de mejora. A partir de los datos que el SIGC elabora y tras su análisis, se elabora un informe cada curso académico con los comentarios pertinentes.

En el caso del Máster en Protocolo nos muestran unas tasas de eficiencia del 87,67% en el curso 2016-17 y una tasa de rendimiento del 86,9% en el mismo curso académico. La tasa de graduación siempre, desde que tenemos datos para poder contrastar, es siempre más baja, siendo del 50% en el curso 2016-17, esto es debido a que los alumnos no quieren defender su TFM en el curso académico en el que comienzan el máster para poder seguir optando a prácticas externas. La defensa del TFM supone la finalización de sus estudios y se resisten a hacerlo por este motivo. De ahí que este dato sea inferior, pero tiene una clara explicación. Esto corresponde con una tasa de abandono del 0%, es decir, los alumnos no han abandonado su título, sencillamente defienden su TFM en el curso siguiente para poder seguir acogiéndose a nuestro programa de prácticas externas. Este mismo dato está claramente relacionado con el número medio de horas de prácticas que llevan a cabo, siendo la duración media 411,65 h, lo que vendría a demostrar que superan con mucho las horas obligatorias para superar las prácticas curriculares que en el título corresponden a una asignatura de 12 créditos (siendo 8 h. Las correspondientes a un crédito en los títulos de máster de la URJC). Este dato está justamente relacionado con esa tasa de graduación de un 50%, siendo la tasa más baja de todas las estudiadas.

La comunicación continua de la dirección del Máster con los alumnos así lo corrobora también y aunque se les invita a superar todos los créditos en un curso académico, resulta difícil conseguir tasas superiores, ya que el alumno no obtiene ningún perjuicio, ni siquiera económico, si pospone su defensa final.

EAE:

El SAIC implementado garantiza la recogida de información y de sus resultados relevantes para la gestión eficiente de las titulaciones, en especial los resultados académicos y la satisfacción de los grupos de interés.

En efecto, la gestión de la información para recoger, analizar y utilizar la información sobre las titulaciones del centro se detalla en el proceso PGC14-Recogida, Análisis y Evaluación de resultados (ver EOS16). El centro analiza y tiene en consideración los resultados para la mejora de los programas formativos, partiendo del conjunto de instrumentos detallados en el proceso.

Además de los informes e indicadores derivados de otros procedimientos, un elemento fundamental para esta recogida de información son las encuestas a los diferentes interesados, en especial a los estudiantes. Cada semestre se solicita a los estudiantes que cumplimenten una encuesta correspondiente a cada materia, valorando así la labor del profesorado, el desarrollo de la asignatura y los servicios adicionales. Además, se realizan otras encuestas como las encuestas de inicio y fin de curso, las encuestas en relación con el desarrollo de las prácticas y la encuesta de inserción laboral (ver Encuestas en EOS16)

En términos generales se aprecia que se cuenta con un servicio de recogida de datos adecuado que se pone a disposición del título.

En relación con los Estudiantes: la participación en las encuestas es elevada, superior al 90%.

En relación con los Egresados: la tasa de participación es del 6 %.

En relación con el Profesorado: la tasa de participación es de un 17 %

Por otro lado, además de los procedimientos específicos para valorar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y para fomentar la mejora continua del mismo (PGC02 y PGC14), existen otros procedimientos clave en este sentido, ya que permiten conocer de primera mano aquellos aspectos en los que los estudiantes y otros grupos de interés no están satisfechos. Estos son: PGC06-Desarrollo de la enseñanza, PGC08-Prácticas externas y el PGC15- Gestión de no conformidades, acciones correctivas y preventivas.

Estos procedimientos establecen mecanismos de evaluación con el fin de asegurar que la estructura de responsabilidad facilite el seguimiento de las titulaciones. En efecto, cada área es responsable de trasladar a la Unidad Técnica de Calidad la información necesaria para que la Comisión de Aseguramiento de Calidad de la titulación pueda realizar el seguimiento de la titulación y someter a modificación la memoria de verificación en caso de que corresponda y así lo apruebe la Comisión Académica.

Además, tal y como establece el PGC15 (ver EOS15) existe un buzón de quejas y sugerencias accesible desde la web, a pesar de que en los años de despliegue del título nunca se ha hecho uso del mismo de manera formal. Las sugerencias/reclamaciones de carácter más informal se han canalizado y resuelto a través de la Dirección y de la Coordinación del Máster. En este sentido cabe destacar la labor del área de Servicios al Estudiante, un canal adicional y exclusivo de atención y servicios que analiza cada una de las sugerencias o quejas de los estudiantes, centralizadas. De esta actividad se da cuenta en la Comisión Académica para su análisis y posterior elevación, si corresponde, al Comité de Dirección, que en última instancia es el órgano al que corresponde la toma de decisiones.

Como se puede comprobar en la EOS15, el registro incluye tanto la descripción de la sugerencia o queja, el origen, la persona que inicia el procedimiento, los días que conlleva su resolución y su graduación.

Del análisis de los indicadores de seguimiento anual, así como de otras evidencias necesarias para la correcta supervisión de la calidad de los estudios, puede concluirse que la implantación del SAIC está funcionando de manera efectiva, pues su despliegue está dando lugar a mejoras en el título (ver Plan de mejoras acumulado en EOS13).

Más allá de otras acciones menores, ahora merecen ser destacados los siguientes aspectos de mejora detectados gracias a la recogida y evaluación de información objetiva y de los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje, establecida en el SAIC del Centro:

1. El desarrollo de actuaciones con el fin de profundizar en las labores de coordinación vertical y horizontal en los diferentes niveles, con el objeto de evitar solapamientos entre asignaturas y asegurar el nivel de exigencia requerido (mejoras M.GEN.2019.2, M.POSG.2019.2 y M.POSG.2019.7).
2. Reformulación del sistema de encuestas, que incrementará la adecuación y exhaustividad de la recogida de resultados referentes a las diferentes titulaciones del centro (mejora M.GEN.2017.5, ver "Plan de mejora de encuestas 2017" en EOS16). Está prevista la estandarización de las cuestiones a evaluar, así como los parámetros de valoración y la frecuencia con las que se propongan dichas encuestas. Una de las mejoras ya realizadas es la incorporación de un campo con el centro de impartición del programa evaluado en las encuestas de inicio y final de curso, con el fin de obtener información más representativa de la satisfacción de los estudiantes con los programas formativos. Anteriormente los resultados se obtenían por programa independientemente del centro.
3. Definición e implantación del proyecto Customer Experience, con el objetivo de mejorar el nivel de satisfacción de los estudiantes desde el inicio al fin de su experiencia en EAE (mejora M.GEN.2018.2, ver "Proyecto Customer experience" en EOS16).
4. La definición de un curso interno, "Certificate of Management Pedagogics by EAE", para la mejora de la labor docente (mejora M.POSG.2019.6, ver "Acta 02-2019_CCI 20190114" en EOS14). Y la incentivación de la participación de los profesores en las actividades de formación y evaluación docente por medio de un sistema de evaluación de la labor docente (mejora M.GEN.2018.1, ver EOS17).
5. Definición de programas de refuerzo para estimular la acreditación, así como la incentivación de la actividad científica del profesorado (mejora M.GEN.2017.3)
6. Mejora de las guías docentes (mejora M.2018.POSG.1).
7. Mejoras en el proceso de matriculación y atención general administrativa al estudiante. Se incorpora un sistema para reforzar los canales de información y comunicación a través del campus virtual y se articula la estructura de gobernanza del centro incluyendo la representación de los diferentes grupos de interés en los órganos de gestión del Centro (M.GEN.2018.3, ver "Proyecto Comunicación EAE" en EOS16, y M.GEN.2019.1, ver student's handbook en EOS21).

VALORACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC):

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: El estándar para este criterio sobre Garantía de Calidad interno se cumple completamente, como demuestran los ejemplos y los datos.

El Vicerrectorado de Calidad y su Plan General de información y valoración docente es muy completo y facilita todos datos sobre cada curso académico que permiten el análisis y evolución de cada uno de los campos de análisis.

El SIGC de los títulos de la URJC se fundamenta en cada uno de los órganos con responsabilidad en el sistema de garantía de calidad del plan de estudios. Se encarga de recoger los datos correspondientes, teniendo en cuenta a cada uno de los grupos de interés y elaborando unas encuestas que puedan recoger múltiples datos sobre valoración, para poder así analizar los indicadores y proceder a la elaboración del informe correspondiente.

Los resultados obtenidos a través de estos informes en los últimos cuatro años han sido cada vez más completos y sobre el título de Máster que aquí analizamos, revelan una valoración altamente satisfactoria.

EAE:

El Centro de Educación Superior EAE Madrid cuenta con un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, aprobado por el Comité de Dirección del Centro y la Comisión de Coordinación Intracentros el pasado 30 de abril de 2019 (ver "Acta 20-2019_CCI

20190430" en EOS14) y en Comité de Dirección el 8 de mayo, y cuyo diseño ha sido valorado favorablemente según las directrices del programa AUDIT por ANECA en su informe de evaluación del diseño del sistema de aseguramiento interno de calidad de 1 de octubre de 2019 (ver "Inf. Eval Diseño AUDIT Oct. 2019 V1" en EOS13).

Dicho Sistema (E2.3.b) tiene por objeto garantizar la mejora continua de la calidad de sus planes de estudio y de todos los procesos relacionados con la enseñanza, siempre con el fin último de rendir cuentas a la sociedad. Apoyado en una política y unos objetivos conocidos y accesibles públicamente en la web, el Centro ha logrado consolidar una cultura de calidad entre los colectivos que la integran, desde los órganos de gobierno y gestión hasta el alumnado, pasando por docentes y personal de administración y servicios. No obstante, el Centro de Educación Superior EAE es consciente de la necesidad de que este proceso y en el proceso de mejora de un sistema eficaz y plausible que resulte en la mejora continua del conjunto de titulaciones y del propio Centro.

Este Sistema de Aseguramiento de la Calidad es el resultado de la mejora M.GEN.2017.1, por la que, desde el curso 2016-2017, se viene trabajando intensamente en la revisión y actualización de un Sistema de Calidad anterior en ajuste a la nueva estructura de gobernanza del Centro, al Reglamento de Organización y Funcionamiento del Centro de Educación Superior EAE Madrid y a las Normativa de EAE, de la URJC, de la Comunidad autónoma y del estado. Este proceso de mejora de un sistema eficaz y plausible que resulte en la mejora continua del conjunto de titulaciones y del propio Centro, ha permitido, no sólo la evaluación favorable del diseño, sino también la implantación del Sistema y la generación de evidencias y registros derivados de su aplicación (ver EOS13 y EOS14).

Asimismo, de acuerdo con lo contemplado en el Manual de Aseguramiento y Garantía Interna de Calidad del Centro Universitario EAE Madrid y en el Mapa de Procesos, el sistema prevé un procedimiento específico para su análisis y mejora. Concretamente, el proceso PG01-Definición y revisión de la política y objetivos de Calidad (EOS13), describe el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) como una herramienta a partir de la cual se definen los procesos específicos del centro que garantizan la calidad en el diseño, desarrollo y evaluación del programa formativo. Su objetivo es la continua revisión del sistema, que garantice la correcta implantación, su adecuado funcionamiento, así como su idoneidad y adecuación a las necesidades reales del centro y sus grupos de interés.

El proceso PGC14-Recogida, análisis y evaluación de resultados describe el mecanismo a seguir para la definición y desarrollo de indicadores de gestión de los procesos, de manera que se empleen de forma eficaz y eficiente en la toma de decisiones para la mejora continua del sistema. Por su parte, en el PGC15-Gestión de no conformidades, acciones correctivas y preventivas quedan establecidas las pautas a seguir para determinar e implantar las acciones correctivas y/o preventivas pertinentes, así como realizar la revisión de las acciones implantadas, mejorando así, de forma continua, el funcionamiento y la gestión de la docencia. Además, el SAIC también contempla dos procedimientos específicos de revisión: el PGC16-Control de documentación y registros y el PGC17-Auditorías internas, cuyo objetivo es realizar un examen sistemático del propio SAIC para determinar si está implantado de forma efectiva, si se mantiene actualizado y si está alineado con las directrices específicas, así como para identificar oportunidades de mejora, tal y como se ha expuesto en el punto anterior.

Dada la realidad del centro, que ha experimentado un crecimiento exponencial en los últimos años, se trata de un SAIC en constante revisión y mejora. La evolución de las necesidades de los grupos de interés a los que afecta este sistema ha hecho inevitable el tener que trabajar de manera exhaustiva en las sucesivas versiones del documento, logrando un Sistema real, factible y ajustado a los requerimientos de calidad exigidos.

DIMENSIÓN 2. Recursos

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

EL PERSONAL ACADÉMICO QUE IMPARTE DOCENCIA ES SUFICIENTE Y ADECUADO, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL TÍTULO Y EL NÚMERO DE ESTUDIANTES.

4.1. El personal académico del título es suficiente y reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: El personal académico del título es suficiente y la evaluación de los alumnos manifiesta un alto grado de satisfacción con los docentes del Máster. La mayoría de los profesores son doctores cumpliendo el criterio de Máster, pero también se cuenta con profesionales con amplia experiencia en Protocolo Institucional y empresarial, así como con profesionales experimentados en la organización de eventos, intentando proporcionar a los alumnos un aprendizaje profesional y práctico que facilite la adquisición de las competencias para su futuro.

Los resultados de valoración docente son muy altos, superando un 4 (sobre 5) 6 de las 8 asignaturas impartidas en el aula.

El personal docente del Máster en Protocolo lo constituyen profesores de la URJC, pero no solo, ya que hemos querido desde los

inicios contar con personal cualificado del mundo profesional y con amplia experiencia en el ámbito del Protocolo y de la Organización de eventos, que suponen un valor añadido. Estos profesionales han sido y son Jefes de Protocolo de instituciones o empresas y suman en la enseñanza una experiencia importante para el proceso de aprendizaje del alumnado.

En los últimos cuatro años hemos realizado algunos cambios:

1. Se ha aumentado el número de doctores.
2. Se ha incorporado a la asignatura de "Sinergias de equipo" una profesora de la URJC especialista en la materia.
3. Todos los profesores de la asignatura de Nobiliaria, Emblemática y Derecho Premial son doctores y académicos.
4. El profesor del "Plan de Comunicación" aúna un perfil docente y profesional que resultan muy interesantes. Es un profesional del sector que lleva más de 25 años trabajando en la Comunicación empresarial y además es doctor.
5. La mayoría de los profesores llevan impartiendo docencia en el máster más de 5 años, lo que supone una experiencia y consolidación, que proporciona estabilidad y mejora docente, ya que consideramos que esta estabilidad repercute en mayor calidad de contenidos impartidos cada curso.
6. En muchos casos contamos con profesores que imparten algunas horas docentes en el Máster, como invitados a jornadas sobre estos temas, mejorando sinergias y colaborando de manera continua.
7. Creemos también que en un título como este no se puede prescindir de profesionales con una dilatada carrera profesional y especialistas en los contenidos que imparten en nuestro título, pero que no son doctores. Es muy complicado encontrar en el mundo profesional de la Organización de eventos ese perfil, por eso es absolutamente necesario ese margen de docentes experimentados en las materias y con carreras profesionales que añaden a las enseñanzas muchos contenidos pragmáticos. Contar con el Jefe de Protocolo de las Cámaras de Comercio o el Jefe de Protocolo de la Armada o con personal de Seguridad de Casa Real, es un valor añadido para el alumno y un conocimiento de la fuente directa de quien cada día trabaja en este mundo profesional.

EAE:

La estructura del personal académico está compuesto por:

- El Director del Programa que además de ejercer las funciones como responsable de la titulación participa en la docencia del mismo.
- El profesorado, compuesto por personal docente e investigador y por profesores colaboradores, encargados de la impartición de la docencia.
- La profesora coordinadora de prácticas, que se encarga de su gestión y control.
- Los profesores que actúan como tutores académicos de las prácticas.
- Los profesores tutores de los Trabajos Fin de Máster, que realizan el seguimiento del correcto desarrollo del trabajo.
- La Directora del área de TFM, que coordina transversalmente esta área con los tutores coordinadores y los profesores tutores de los TFM.

Si bien todos ellos, tienen una suficiente y valorada experiencia docente, tal y como puede apreciarse en los resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes respecto a la labor docente (valoración media de 3,97 con un porcentaje de participación del 89%), la identidad de la Escuela como Escuela de Negocios hace que gran parte del Claustro cuente también con una elevada experiencia profesional. Obviamente, este hecho supone un gran valor para el Centro y para el estudiantado, ya que tiene la posibilidad de conocer, no tan solo los aspectos teóricos y prácticos de las materias de la titulación, sino también, la realidad del mundo laboral de la mano de profesionales que trabajan diariamente en el sector.

Esta conjunción entre profesorado con gran experiencia profesional, profesorado con experiencia profesional y académica y profesorado con una gran experiencia académica e investigadora hace que, cada vez más, queden cubiertos los tres pilares básicos que deben darse para el desarrollo adecuado del proceso de enseñanza-aprendizaje, que son: la experiencia docente, la experiencia profesional y la investigación.

Centrándonos en el profesorado asignado al máster objeto de evaluación, en el curso 2018-2019, de los 15 profesores asignados al MUPCOIE para la impartición de la docencia, el 86% es doctor, de los cuales el 38,5% es doctor acreditado, con experiencia investigadora y cuya experiencia media es superior a los 4 años (ver Tabla 1.B).

Asimismo, considerando la distribución de la docencia impartida, el 87,5% de los ECTS del máster son impartidos por doctores, siendo el 39,8% de ellos impartidos por doctores acreditados. Si bien, el centro no alcanza las tasas de profesorado mínimas exigidas, tal y como puede apreciarse en el punto 4.2, viene trabajando con ahínco en su superación, logrando tasas prácticamente alineadas con la legislación correspondiente.

En esta línea, y siendo conscientes de las dificultades de encontrar doctores acreditados o doctoras acreditadas en según qué áreas de conocimiento, la Escuela está inmersa, desde inicios de 2017, en un proceso de mejora permanente del cuerpo de profesores e investigadores de EAE. Esta mejora se ve reflejada en el proceso de acreditación por parte de ANECA comenzado en el último trimestre del año 2017. Este proceso se ha llevado a cabo tanto en Madrid como en Barcelona en colaboración con la empresa Toqi y su resultado ha sido favorable con la acreditación de 8 profesores en el centro de Educación Superior EAE Madrid. Del mismo modo, si evaluamos la carga del profesorado del MUPCOIE, vemos que en promedio el conjunto de profesores asignados al máster tiene una carga lectiva equivalente a 16 horas, siendo la asignación mínima de 9 horas lectivas y la máxima

de 20 horas al año, valores muy inferiores a la máxima admitida de acuerdo con el VII Convenio colectivo nacional de universidades privadas, centros universitarios privados y centros de formación de postgraduados.

Asimismo, a modo de evidencia de la adecuación del profesorado y de la asignación docente, la última encuesta de satisfacción del profesorado realizada (2017) muestra los siguientes resultados, que se valoran muy positivamente:

- El número de horas asignadas a mi asignatura ha sido el adecuado en relación con las competencias a alcanzar por mis estudiantes: 8,2

- La comunicación con mis estudiantes ha sido fluida:9

Finalmente, destacar que la dirección de programa, principal garantía de la calidad global de la titulación, es quien dirige, propone una selección del profesorado del claustro más idóneo para el despliegue de asignaturas. La unidad de programación evalúa y valida esta propuesta de acuerdo a los criterios de asignación docente establecidos, garantizando la adecuación del profesorado para cada propuesta formativa y la adecuación de la carga docente para el correcto desarrollo de la docencia.

Los criterios que priman a la hora de asignar la docencia al conjunto del profesorado son:

- Titulación académica del profesorado con el fin de dar cumplimiento a las tasas de profesorado exigidas.

- Experiencia docente y ámbito de investigación del profesorado.

- Experiencia profesional del profesorado.

- Valoraciones de los estudiantes sobre la labor docente en cursos anteriores.

- Capacidad docente del profesorado.

Si bien uno de los objetivos primordiales de la Escuela es el cumplimiento de las tasas de profesorado, nos encontramos un contexto por el carácter profesionalizador de estos programas que el cumplimiento más de doctores acreditados, que de doctores, es más complejo dado que por la propia idiosincrasia de las ciencias sociales y de los ámbitos del management y la empresa encuentra menos profesionales que hayan podido compatibilizar su desempeño profesional a la vez que la investigación. De hecho la puesta en marcha de los diferentes grupos de investigación de EAE es parte del rol y del apoyo que la escuela brinda a estos profesionales, doctores en casi todos los casos, para que cumpliendo las expectativas en cuanto a resultados docentes y competencias adquiridas, equilibrando con su experiencia profesional, se facilite la investigación y acreditación en sus áreas de conocimiento.

Por otro lado, en lo que respecta al TFM, desde la reciente creación del Departamento de trabajos de fin de grado y de fin de máster, el Director de área es el encargado de designar para cada titulación un tutor coordinador o tutora coordinadora de TFM. Para dicha asignación es requisito indispensable que el coordinador o coordinadora disponga del título de doctor y que su área de conocimiento esté relacionada con el ámbito de estudio del máster en concreto, quedando excluidos los directores de máster. Entre una de sus funciones, el coordinador o coordinadora de TFM es responsable de la asignación de tutores a los estudiantes. Para la asignación de profesores para la dirección y supervisión de los TFM, es también requisito indispensable que los tutores ostenten el grado de doctor o doctora y que la materia o temática del trabajo se correspondan con su área de experiencia académica y/o profesional. Asimismo, en el caso del que el TFM se configure como un proyecto de investigación se asigna un tutor con suficiente experiencia investigadora.

4.2. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título respecto a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado y está realizando actuaciones dirigidas a dar cumplimiento a los requisitos previstos en la normativa vigente en relación con el personal docente e investigador.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: La URJC ha mejorado de manera continua y permanente la cualificación docente del Máster en Protocolo, contando en la actualidad con un número de doctores muy superior al inicial.

En los últimos cursos hemos restringido la figura de tutor de TFM a los profesores doctores y contamos con profesores profesionales, si llega el caso y si es necesario por el perfil del tema, en calidad de co-tutor o asesor.

La URJC cuenta con programas formativos para el PDI (<http://online.urjc.es/es/formacion>) que permite la actualización y mejora de sus docentes en cuanto a metodologías e implementación de los nuevos procesos de enseñanza. Además cuenta con el programa de valoración docente, DOCENTIA, al que concurren los profesores cada tres cursos académicos.

Los datos de nuestros informes manifiestan una valoración docente altamente satisfactoria, consiguiendo siempre una media por encima del 4, siendo 5 la máxima puntuación.

La comunicación continua con los alumnos por parte de la dirección del título está atenta y escucha sus comentarios. Todos los cursos han mostrado una alta satisfacción tanto con los de perfil más docente, como con los profesionales que participan en el título.

EAE:

Desde septiembre de 2016 se está llevando a cabo un plan de contratación de profesores con el fin de dar cumplimiento a las tasas de profesorado exigidas y lograr unas estructuras docentes estables que permitan la puesta en prácticas de los planes de capacitación y formación docente e investigadora que el centro tiene establecidos.

Los criterios que prevalecen a la hora de la contratación son, entre otros, el cumplimiento de los requerimientos de profesorado, en cuanto a su categoría académica (doctores y doctores acreditados), la experiencia docente, el área de conocimiento, y la experiencia profesional en el ámbito. No obstante, siendo conscientes de la problemática del déficit de profesorado doctor y doctor acreditado con experiencia profesional en el ámbito de conocimiento de la comunicación y protocolo, los grupos de investigación se han creado con el objetivo de vehicular una mayor dedicación a la investigación que debe cada vez equilibrarse con la función docente para así culminar los objetivos de contratación y cumplimiento de los requerimientos de profesorado. Pese a lo anterior, desde 2016 hasta la fecha actual, se han llevado a cabo 104 incorporaciones de personal docente e investigador, de las cuales 63 corresponden al campus de Madrid; 28 en categoría de profesor/a agregado/a, 28 en categoría de profesor/a adjunto/a y 7 en categoría de profesor auxiliar (ver E4.2.a), y estando 18 de ellos asignados al área de conocimiento del MUPCOIE, el Departamento de Marketing y Comunicación.

Por otro lado, es notable destacar que la Escuela cuenta con el claustro suficiente para el correcto desarrollo de sus titulaciones. Muestra de ello, es la relación entre el número de estudiantes por profesor equivalente a tiempo completo, cuyo valor en el curso 2018-2019 ha sido de 1/13, que en todo caso cumple lo exigido por el Real Decreto 420/2015, que establece una ratio mínima de 1/25.

Relación entre el número de estudiantes matriculados y el profesorado equivalente a tiempo completo en el MUPCOIE en 2018-2019:

- Estudiantes ETC (equivalente a tiempo completo): 39

- Profesores ETC: 2,8

- Relación estudiantes ETC por PDI ETC: 13,9

Junto con el objetivo desarrollado por el Decanato y Vicedecanato de Postgrado del Centro de integrar en las estructuras docentes a doctores acreditados de forma estable, hay un compromiso de formación continua del claustro para asegurar tanto la capacitación docente y acreditación de los PDI que no cuentan con este requisito, como con la innovación docente en las aulas. En el año 2017 se contrató a TOQI (Technical Office for Quality and Innovation) para acompañar a los docentes en el proceso de acreditación, tanto impartiendo formación en cuanto a investigación, innovación docente y acreditación, como colaborando en la evaluación de los CV.

Dicho proyecto sigue en marcha para completar este proceso de capacitación y mejora continua.

Además, se llevan a cabo cuatro acciones adicionales:

- Programa de formación continua para el claustro (Mejora M.POSG.2019.6) en colaboración con el Institut de Ciències de l'Educació de la UPC, con fin de ofrecer al profesorado las herramientas necesarias para poner en práctica nuevas metodologías docentes.

- Sistema de dirección por objetivos basado en la calidad docente (E4.3.a)

- Aprobación del curso interno "Certificate of Management Pedagogics by EAE" (ver "Plan mejora docente_Formación pedagógica" en ESP19).

- Creación del Faculty Handbook (mejora M.GEN.2019.1) con el fin de que los profesores dispongan de toda la información relativa a la Escuela con sólo echar un vistazo.

- Plan investigación y divulgación (ver "Plan mejora investigación" en ESP19):

a) Una de las áreas de trabajo prioritarias de EAE es el fomento de la actividad investigadora de su profesorado a través de un plan de incentivos para la publicación científica. Dicho plan ha tenido sus frutos (ver "Memoria provisional de Investigación 2019" en ESP19) en artículos y reseñas en revistas indexadas, principalmente en JCR (ISI) y Scopus, capítulos y libros en editoriales de prestigio; la participación en congresos nacionales e internacionales reconocidos, con un sistema de asignación de fondos en base a criterios objetivos; la destinación de fondos para traducciones de artículos al inglés, correcciones de estilo y gastos relacionados con la publicación de artículos en revistas de prestigio.

b) Asimismo, EAE mantiene una importante actividad divulgadora a través de tres instrumentos. Por un lado, el Strategic Research Center (SRC), cuya misión es el análisis e investigación de mercados para su aplicación estratégica en las empresas y su entorno, y así aportar conocimiento a campos clave de la gestión empresarial. Desde que fue creado en 2009 se han realizado más de cien de investigaciones, las cuales han sido solicitadas por más de cuatro mil instituciones de todos los ámbitos y los principales medios de comunicación. El SRC tiene tres líneas de investigación propias:

1. Perspectivas, cuyo objetivo es analizar los principales temas económicos y sociales de la actualidad en España y en el Mundo.
2. Faculty Research, utilizada por los miembros del claustro académico para difundir sus hallazgos e investigaciones.
3. Briefing Research, en la que alumnos y antiguos alumnos exponen sus trabajos de investigación tutorizados por miembros del SRC.

Por otro lado, cabe mencionar la producción divulgadora de un buen número de profesores, y finalmente el conjunto de revistas de divulgación Harvard Deusto Business & Technology, Business Review, Márketing y Ventas, Learning & Pedagogics.

c) Desde fines del 2018 se han creado y puesto en funcionamiento cuatro nuevos grupos de investigación: el Grupo de Investigación en Derecho y Nuevas Tecnologías (DERTEC-EAE); el Grupo de Investigación en Marketing y Conducta del Consumidor (MARCO-EAE); el Grupo en Innovación y Emprendimiento (GIE-EAE); y el Grupo de Ética en la Posglobalización

(GEPOS-EAE). Estos grupos se suman a los que ya estaban en funcionamiento, que son: el Grupo de Innovación Docente (GID-EAE); el Grupo de Investigación Interdisciplinar en Turismo (GRIT-EAE); y el Grupo de Investigación en Comunicación (Comm.Research-EAE). Todos los grupos de investigación inicialmente previstos se encuentran actualmente en funcionamiento. Si bien aún es muy temprano para hacer una evaluación estructural de los resultados, dado el poco tiempo que llevan en funcionamiento, hay que mencionar que ya se han realizado varias publicaciones en distintas temáticas.

d) Anualmente tiene lugar una convocatoria de proyectos de investigación internos en la que se aprueban un máximo de seis proyectos en cada convocatoria.

e) La Harvard Deusto Business Research (HDBR) es una revista científica de acceso abierto dirigida por el Dr. Josep M. Altarriba. Publica artículos de carácter teórico o empírico que contribuyan a contrastar, extender o establecer teorías que permitan avanzar en la comprensión de los fenómenos relacionados con la gestión empresarial, desde cualquier tipo de perspectiva: dirección estratégica, recursos humanos y dirección comercial, entre otros. La publicación se viene realizando desde el año 2012 y se editan dos números por año y un número especial. Se están dando todos los pasos necesarios para la incorporación de la revista en Scopus (Scimago) y en el Catálogo de Latindex.

f) En mayo de 2018, se solicitó a la URJC la autorización para la solicitud de los sexenios de investigación por parte del PDI de EAE. A fecha de hoy, estamos pendientes de recibir dicha autorización, para, posteriormente, tramitar el correspondiente convenio con la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora (CNEAI). Esta actuación pone de manifiesto nuestro compromiso con el reconocimiento de los logros en investigación.

Por otro lado, destacar también las reuniones de claustro que se realizan al principio del curso, donde se facilita a los profesores la guía docente (ver "Guía Docente" en ESP19) y el nuevo plan de acogida a profesores que se está elaborando como resultado del proyecto costumer experience (M.GEN.2018.2, ver "Plan acogida profesores" en ESP19).

Como consecuencia de todas estas acciones, se ha conseguido implantar un claustro estable con el que, además, el grado de satisfacción de los estudiantes es 3,97/5 para el curso 2018-2019, lo que demuestra la calidad del profesorado encargado de impartir la docencia en el MUPCOIE.

Finalmente, destacar que el incremento del número de profesores doctores y acreditados muestra el apoyo de la institución a la mejora de la actividad académica e investigadora del profesorado. Los datos reflejan el progreso realizado hasta la fecha en este ámbito, especialmente desde el último trimestre de 2017.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Consideramos que el personal académico que imparte docencia en el Máster es suficiente, cualificado y profesional. Muchos de ellos tienen una larga experiencia docente, así como los profesionales cuentan con una dilatada carrera profesional en su ámbito, lo que garantiza la calidad de las enseñanzas como ha sido reflejado en el grado de satisfacción de los estudios de diferentes cursos académicos.

No tenemos ninguna recomendación sobre contratación explícita para el título, pero la URJC trabaja de manera continua en la formación y mejora docente, con planes concretos de formación.

EAE:

El personal académico que imparte docencia en la titulación presenta una óptima experiencia profesional, docente e investigadora, adecuada al nivel académico, a la naturaleza y a las competencias definidas en las memorias de verificación. Se trata de un claustro de profesores adecuado a las necesidades docentes de las titulaciones, con un compromiso y dedicación a las labores docentes e investigadoras más que óptima en el contexto de una Escuela de Negocios.

Este personal académico está inmerso en un proceso continuo de mejora docente, como se evidencia en la realización de cursos de formación continua, la integración en las convocatorias de proyectos de innovación docente y la participación en el programa TOQI para la acreditación.

Asimismo, los indicadores de investigación muestran resultados progresivamente positivos, tanto en lo que respecta a la participación en proyectos de investigación como en lo relativo a las publicaciones de carácter científico.

Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

EL PERSONAL DE APOYO, LOS RECURSOS MATERIALES Y LOS SERVICIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL DESARROLLO DEL TÍTULO SON LOS ADECUADOS EN FUNCIÓN DE LA NATURALEZA, MODALIDAD DEL TÍTULO, NÚMERO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS Y COMPETENCIAS A ADQUIRIR POR LOS MISMOS.

5.1. El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y los servicios de orientación académica y profesional soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y facilitan la incorporación al mercado

laboral.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La naturaleza del título y la plantilla de docentes con los que contamos son adecuados y suficientes.

No existe necesidad hasta la fecha de personal de apoyo para el desarrollo del título.

Los recursos materiales en el aula son suficientes. Cuando se han solicitado recursos informáticos, la universidad los ha puesto a disposición del Máster.

En cuanto al personal de gestión, tanto académica como administrativa, el título no cuenta como ninguno de los títulos en la URJC, con un personal específico para este título. Es el personal de la Escuela de Másteres Oficiales quien se encarga de los asuntos correspondientes a la gestión administrativa (<http://www.urjc.es/universidad/facultades/escuela-de-masteres-oficiales>), creada en virtud del acuerdo de 28 de abril de 2015 del Consejo de Gobierno, con informa favorable del Consejo Social de la Universidad para la organización y gestión de los estudios de máster de la URJC. Esta Escuela es compartida para todos los títulos de másteres universitarios y se encarga de la gestión administrativa (matrículas, becas, pagos, expedición de títulos, etc). También contamos en la URJC con la Unidad de Prácticas que gestiona toda la parte administrativa de las mismas (desde el convenio de colaboración con la institución o empresa, así como el seguimiento administrativo) . Se añade a lo anterior la Oficina de Egresados/Alumni que desarrolla una labor de inserción laboral de los alumnos.

A todo esto se añade el PAS (personal de administración y servicios) de la URJC, relacionado con el título y que trabaja de manera directa (por ejemplo el personal de la sede del máster) y indirectamente, desde los auxiliares del edificio hasta la gerencia de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

En cuanto a la incorporación al mercado laboral, podemos decir que los alumnos del Máster hacen 411 h. de prácticas de media lo que facilita la incorporación laboral y hay un porcentaje de alumnos muy aceptable que han conseguido la inserción laboral a través de estas prácticas. El porcentaje de alumnos que considera que las prácticas ha aumentado sus expectativas para obtener un trabajo es del 72,5% y las competencias adquiridas o desarrolladas para la inserción laboral obtienen un grado de satisfacción de un 4,33 global sobre 5 puntos.

La tasa de actividad de los alumnos un año después de finalizar el máster es del 100% (curso 2018-2019), con una tasa de empleo del 88,9% y una tasa de paro del 11,1%.

EAE:

El EAE dispone de personal de apoyo suficiente y cualificado para proporcionar a los estudiantes orientación académica tanto en su ingreso como a lo largo de su máster, así como también orientación profesional.

Tal y como puede observarse en la estructura de gobernanza académica (ver EOS2), el Centro cuenta con diferentes departamentos encargados de dar soporte y apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje, entre los que destacan el Dpto. de Admisiones, la Secretaría General, el Dpto. de Marketing y Comunicación, el Dpto. Académico y el Dpto. de Carreras Profesionales.

A su vez, y con el fin de asegurar los servicios de apoyo necesarios para el desarrollo de la titulación, el Dpto. Académico, cuenta con el Vicedecanato de Servicio a los Estudiantes, el Vicedecanato de Coordinación Académica, el Vicedecanato de Calidad y Acreditaciones, el Vicedecanato de Planificación Estratégica y Administración, el Vicedecanato de Estudios de Grado (sólo en Barcelona), el Vicedecanato de Postgrados, el Vicedecanato de Programas Globales, el Vicedecanato de Investigación.

Esta estructura de gobernanza se consolida en el gran equipo de personas que la conforman, todas ellas licenciadas, graduadas o con estudios de máster, e incluso doctorado, con experiencia profesional en las áreas de trabajo que desarrollan y con las habilidades que requiere el desarrollo de sus tareas. Consecuentemente, podemos decir, que el equipo de más de 100 profesionales dedicado a las funciones de soporte y apoyo a la docencia es suficiente y adecuado a las necesidades de la titulación objeto de renovación de la acreditación.

Por otro lado, en cuanto a las acciones de apoyo, orientación y soporte, cabe destacar el proceso PGC05-Acogida, soporte y orientación a los estudiantes de nuevo ingreso que recoge el SAIC de EAE, cuyo objetivo es asegurar los mecanismos por los se ponen en práctica, revisan y mejoran todas las actividades relacionadas con las acciones de apoyo a la formación y al acompañamiento del estudiantado durante su estancia en EAE.

Las acciones realizadas tienen como objetivo facilitar la integración del estudiantado, servir de guía y orientación, reducir el abandono y ayudar a estructurar el proyecto académico y profesional del estudiantado. Dichas acciones son, principalmente, las siguientes:

PLAN DE ACCION TUTORIAL

Como resultado del seguimiento de las titulaciones del curso 2016-2017, surgió la mejora M.POSG.2018.2, por la que se decidió cambiar el plan de acción tutorial, por un plan de acogida y apoyo al estudiante adaptado a sus necesidades y su perfil, muy diferente al perfil del estudiante de grado.

En definitiva, el nuevo plan de acogida consiste en la combinación de diferentes mecanismos de apoyo al estudiante, que se adaptan al momento concreto de la vida del estudiante en EAE. Estos mecanismos son:

Asesoría personalizada

Desde el momento en que un candidato muestra interés por cualquiera de las titulaciones que se imparten en EAE, éste tiene a su disposición un asesor o asesora de admisiones que le ayuda al inicio del proceso de aprendizaje orientándole y apoyándole a lo largo del proceso de acceso, admisión y matriculación.

Una vez matriculado e iniciado el periodo lectivo, esta asesoría pasa a la figura del coordinador o coordinadora académica del programa, que forma parte del Vicedecanato de Coordinación y quien permanece a disposición del estudiante y del profesorado para resolver cualquier duda o incidencia que pueda surgir.

Plan de acogida

Es importante para EAE que, antes del inicio del curso, los primeros días de contacto con la escuela sean útiles para los alumnos de cara a afrontar el resto del curso académico. Por ello, ponemos a su disposición un plan de acogida que cuenta con varias actividades:

- Aula de Bienvenida Online y Graduate Students Handbook

Para que el alumno empiece a conocer un poco mejor la plataforma online del Campus, se pone a su disposición información relacionada con el alojamiento en Madrid, trámites legales, calendario lectivo y otras indicaciones sobre los siguientes pasos a seguir antes del inicio de las clases, así como también un listado de preguntas frecuentes donde pueden dar respuesta a las dudas más comunes.

En este sentido es importante destacar las mejoras M.GEN.2019.3, M.GEN.2019.5, M.POSG.2019.4 y M.POSG.2019.5, fruto del estudio realizado sobre los factores de insatisfacción de los estudiantes (M.GEN.2018.2, ver "Proyecto Customer experience" en EOS16). Asimismo, destacar también la mejora M.GEN.2019.1 (ver "Graduate Students Handbook" en EOS21) cuyo objetivo parcial ya se ha alcanzado con la elaboración de un manual de acogida a los estudiantes con toda la información que les pueda ser de interés, desde los aspectos académicos relacionados con su titulación, hasta servicios de la escuela y aspectos de interés relacionados con la vida en Madrid.

- EAE Welcome

Para integrar desde el primer momento a sus estudiantes de máster, mayoritariamente internacionales, en la escuela, EAE organiza la EAE Welcome o semana de bienvenida, en la que se presentan el campus y los programas y se realizan ponencias y actividades dinámicas para que los alumnos del mismo y otros másteres se conozcan entre ellos y con el claustro docente (ver "EAE Welcome_MUPCOIE_2019" en EOS1)

Secretaría Académica de Másteres

El personal de secretaría académica proporciona a los estudiantes de máster el apoyo administrativo necesario para que puedan desarrollar su actividad académica con las mayores facilidades, desde el inicio hasta el final del proceso de aprendizaje. El estudiantado puede acceder a este servicio, tanto vía email, como a través del campus virtual, como personalmente dirigiéndose a la oficina de secretaría académica ubicada en las instalaciones de Joaquín Costa, 41.

Programa de minors

El centro ofrece a todos los estudiantes del Máster la posibilidad de cursar de forma extracurricular, un curso de especialización de 10 ECTS (ver "Minors_EAE_Octubre18" en EOS21), con el fin de que puedan complementar su formación con disciplinas transversales que les impulsen en un mercado laboral que demanda competencias y aptitudes interdisciplinarias. Los minors, además, favorecen la transferencia de conocimientos y el networking entre profesionales de sectores muy diversos, todo un valor añadido para nuestros estudiantes.

Servicios de orientación e inserción profesional

Tal y como establece el proceso PGC07-Actividades académicas complementarias del SAIC de EAE, a lo largo del curso, el Vicedecanato de Servicios a los Estudiantes, junto con el Dpto. de Carreras profesionales y Alumni, organizan un conjunto de acciones formativas complementarias con el fin de fomentar la actualización de conocimientos del estudiantado, garantizar el desarrollo de habilidades que les capaciten para enfrentar de manera exitosa su desarrollo profesional, con ética y responsabilidad social y mejorar su empleabilidad (ver "Actividades orientación académica Madrid" en EOS21).

Se imparten sesiones de Soft Skills integradas en programas de autoliderazgo, actividades de networking como visitas culturales, voluntariado (Gran Recogida de alimentos) o jornadas de Business networking con ciclos como Innovation Meetings o el Ciclo de Directivos Españoles por el Mundo.

Además, todos los alumnos de EAE disponen del servicio de Carreras Profesionales (ver "Servicios de orientación profesional" en EOS21), que tiene por objetivo el orientar y acompañar al alumno pa

5.2. Los recursos materiales se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título en todos los centros o sedes que participan en la impartición del título.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La disponibilidad de instalaciones, equipamientos y espacios de la Facultad de CC: Jurídicas y Sociales (aulas, equipos informáticos, etc) son suficientes. El aula donde se imparte el Máster, en la sede de la calle Quintana es adecuada y amplia. También se utilizan las aulas de informática para la asignatura de "Web y redes sociales" y nunca ha habido problema ni de espacio, ni de materiales necesarios.

La biblioteca de la universidad (<http://www.urjc.es/estudiar-en-la-urjc/biblioteca>) pone a disposición de los alumnos una extensa base bibliográfica, tanto de libros y manuales como de revistas científicas. Los alumnos de la sede de Quintana, donde se imparte el Máster pueden solicitar préstamo de libros de la biblioteca de Vicálvaro y se trasladan mediante correo interno o pueden trasladarse ellos mismos a las diferentes bibliotecas de los distintos campus.

Además los profesores suelen facilitar documentos a través del campus virtual o de manera presencial en el aula.

EAE:

El edificio del Centro de Educación Superior EAE Madrid donde se imparte el máster dispone de una superficie total de 3.998,31 m², de los cuales 2.400 m² forman la superficie construida. La capacidad simultánea del edificio es de 1.023, 972 alumnos y 51 personas de estructura (EOS22-Descripción infraestructuras).

El edificio cuenta con 24 aulas distribuidas en tres plantas, cada una equipada con ordenador, teclado/mouse inalámbrico, proyector inteligente, altavoces y conectores HDMI para equipos externos, acceso a Internet vía red y vía inalámbrica y tomas de corriente distribuidas por toda el aula para los equipos de los alumnos. La pizarra para marcador seco permite realizar proyecciones. También dispone de un salón de actos multifuncional, con todo el equipamiento necesario para la realización de eventos, conferencias y presentaciones, y de 12 salas polivalentes para reuniones/actividades/tutorías, distribuidas por todo el edificio (6 en la planta baja, 1 en la primera planta, 2 en la segunda, 1 en la tercera y 3 en la cuarta) y equipadas con diferentes tipos de mobiliario y equipamiento.

La biblioteca, de 104,76 m², tiene una capacidad de 60 personas; cuenta con 32 estaciones de trabajo equipadas con ordenadores tipo PC, teclado/mouse, acceso a Internet y múltiples conexiones eléctricas para conectores de equipos externos; dispone de múltiples volúmenes de las distintas disciplinas, disponibles para consulta y préstamo a alumnos, así como acceso a la biblioteca digital del Centro Universitario EAE Madrid, con más de 300.000 obras digitalizadas. Se cuenta con suscripciones a diferentes periódicos y revistas de interés, relacionadas con las materias impartidas en la Escuela (El Economista, Revista Harvard, etc.)

En cuanto a la infraestructura tecnológica, se dispone de diferentes herramientas para la gestión de todo el proceso de enseñanza/aprendizaje.

El Gestor de la información de candidatos - CRM (realizado en un entorno web basado en tecnologías Microsoft: IIS 7.5, ASP.NET 3.5, BBDD SQL Server 2008), permite la gestión de las solicitudes de información, los procesos de admisión de los alumnos, así como el tratamiento de toda la información vinculada a este proceso.

El Gestor Académico - GA (realizado en un entorno web basado en tecnologías Microsoft: IIS 7.5, ASP.NET 3.5, BBDD SQL Server 2008) en un entorno de gestión del alumnado y toda la actividad académica asociada: mantenimiento de cursos, asignaturas, aulas virtuales, altas y bajas de matrículas, gestión de eventos, inscripciones de exámenes, sesiones presenciales y online, comunicaciones con el alumnado, etc; tiene una capacidad ilimitada en la gestión de alumnos, aulas, cursos y profesores. Está integrado tanto con el Campus como con el sistema de pago y el sistema de facturación.

En Campus Virtual - BB (incorpora la tecnología Blackboard Mobile) está diseñado para que el alumno tenga acceso a recursos académicos y toda la información actualizada sobre el curso, apuntes, evaluaciones, materiales académicos, biblioteca digital, así como sobre la convocatoria de actividades, eventos y conferencias organizadas por el Centro Universitario EAE Madrid; está totalmente optimizado para móviles, tabletas y otros dispositivos móviles que funcionen con Android, iOS o BlackBerry y, además incorpora funcionalidades para llevar a cabo videotutorías, webinars, trabajos online en grupo, así como también para sincronizar Google Drive y Dropbox.

El Centro de Documentación y Recursos - CDR que pone a disposición de profesores y estudiantes un fondo documental relacionado con todas las áreas de gestión empresarial y cuya actualización es constante (mejora M.GEN.2017-07; EOS22-Informe Proyecto CDR EAE); está estructurado en 7 servicios:

- Biblioteca, con más de 13.000 volúmenes.
- Hemeroteca, con más de 210 suscripciones a revistas especializadas y prensa.
- Videoteca especializada en gestión empresarial.
- Archivo de CD-Rom relacionado con temas de gestión de empresas.
- Servicio de vaciado de revistas y publicaciones que recoge y resume todos aquellos artículos relacionados con el management y la gestión de empresas.
- Fuentes de documentación on line, como las bases de datos y el catálogo de la biblioteca. Las bases de datos son: VLEX, con acceso a la legislación de ámbito catalán, español y europeo; Business Company Resource Centre, que da información empresarial de las principales empresas a nivel mundial y MarketLine, que se especializa en informes de mercado, una herramienta importante para alumnos y profesores.
- El Centro de Casos (CEAE), creado con el fin de fomentar el uso del método del caso en las asignaturas de los programas ofertados por la escuela, y para apoyar a los profesores que se interesen en el desarrollo de casos como recurso de docencia. Cabe destacar en este sentido el repositorio documental de TFMs (con software de código abierto DSpace) en el que se está trabajando actualmente en el Centro.

5.3. En su caso, los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial disponen de las infraestructuras

tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas que permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.:

N.P.

Justificación de la valoración: No procede

5.4. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales, servicios de apoyo del título e instalaciones.:

N.P.

Justificación de la valoración: No existe un personal de apoyo exclusivo para el título. Contamos con el personal de la URJC y los Servicios Generales de la universidad. Son recursos compartidos para todos los títulos. En el caso de Máster se cuenta con el personal de la escuela de Másteres universitarios que son quienes gestionan la parte administrativa y por la parte docente, la directora del Máster coordina las actividades complementarias o formativas que se proponen, desde una visita particular al Congreso de los diputados para los alumnos del Máster, organización de jornadas relacionadas con las competencias y conocimientos (ejemplo, en el curso 2018-19 hemos organizado dentro de la Semana de la Ciencia una jornada centrada en la Organización de eventos, uso de símbolos y seguridad, donde contamos con uno de los subdirectores de Seguridad de Casa Real, con un académico especialista en Símbolos y con el Jefe de Protocolo de la Armada).

Tampoco se especifican compromisos al respecto ni en la Memoria de verificación (01/06/2012), ni en la anterior acreditación.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Recursos materiales adecuados

Consideramos que el personal de apoyo (es el PAS y demás personal de la URJC) así como los recursos técnicos necesarios y los materiales o servicios son adecuados para cumplir con los objetivos de la titulación.

Además, contamos con el personal auxiliar del edificio de la calle Quintana que ayuda en todo momento para que las aulas estén como deben.

EAE:

La atención y servicio al estudiante es uno de los pilares clave de EAE. Por este motivo el centro dispone tanto de servicios de orientación académica, que dan soporte al estudiantado a lo largo de todo el proceso de aprendizaje, como también de un servicio de orientación e inserción profesional que facilita la incorporación al mercado laboral. El estudiantado de EAE tiene a su disposición una gran diversidad de actividades formativas complementarias y de networking a lo largo de su estancia en el Centro, así como también, el servicio de Carreras profesionales y el Servicio Alumni, del pueden seguir haciendo uso una vez finalicen sus estudios. Por tanto, consideramos que el estándar para este criterio se alcanza completamente.

Habida cuenta de lo anterior, el título dispone de personal de apoyo suficiente para su correcta organización y gestión, así como de recursos materiales y servicios adicionales. Todos estos elementos permiten que los resultados del aprendizaje puedan ser alcanzados con normalidad y que se facilite la incorporación al mercado laboral de los estudiantes.

DIMENSIÓN 3. Resultados

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZADOS POR LOS TITULADOS SON COHERENTES CON EL PERFIL DE EGRESO Y SE CORRESPONDEN CON EL NIVEL DEL MECES (MARCO ESPAÑOL DE CUALIFICACIONES PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR) DEL TÍTULO.

6.1. Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados han permitido la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes y corresponden al nivel de la titulación especificados en el MECES.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Creemos que los resultados de aprendizaje de nuestros alumnos son altamente satisfactorios y se corresponden con lo previsto. El grado de satisfacción con los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas alcanza un 4,38 sobre 5. Los datos de valoración docente tienen un resultado de un 4,12 sobre 5 y los profesores que obtienen más de un 3,5 sobre 5 son el 100%.

Los contenidos, las actividades formativas, la metodología empleada, los recursos y las lecturas cumplen satisfactoriamente para conseguir las competencias y los conocimientos necesarios para enfrentarse a su futuro laboral en este campo.

El alumno tiene publicadas las guías de cada asignatura donde se incluye bibliografía sobre cada materia, información detallada

sobre los contenidos y los criterios y ponderación de la evaluación. Además, al ser una enseñanza presencial, de manera continua se informa a los alumnos sobre nuevas consultas que bien se publican en campus virtual o se indican oralmente. Los alumnos reciben clases magistrales con materiales que en muchos casos tiene publicados con antelación en el campus virtual para poder consultarlos previamente. Se ha insistido de manera permanente a los docentes para que se pueda facilitar el acceso de materiales, para mejorar los procesos de aprendizaje de competencias y contenidos. Los alumnos suelen hacer varios trabajos en grupo a lo largo del curso, ya que el perfil profesional de este máster pasa obligatoriamente por la coordinación de tareas y equipos para obtener resultados satisfactorios. Este es el motivo de que muchas asignaturas planteen su evaluación con trabajos conjuntos en el porcentaje que cada equipo considere para su asignatura.

En cuanto a la tutorización de TFM hemos ido aprendiendo y mejorando a lo largo de los años. En algunos casos de han descartado algunos trabajos para su defensa, invitando al alumno a mejorar sus competencias. Los profesores tienen tutorías con los alumnos a los que tutorizan, alternando presenciales y virtuales, ya que algunos alumnos llevan a cabo sus prácticas en otras ciudades. El alumno recibe mucha atención por parte del tutor, bien con comentarios añadidos a su documento y en las tutorías presenciales. Hay un seguimiento individualizado del progreso de cada alumno para que consiga las competencias correspondientes al TFM como son planificar, organizar y estructurar un trabajo de estas características. También se le facilita al alumnado a través del campus virtual un documento orientativo para estructurar y redactar un TFM, así como un esquema de las partes correspondientes y las indicaciones pertinentes.

No tenemos establecido un número concreto de TFM para cada profesor. Hemos propuesto en algún curso temas cerrados, pero finalmente lo que nos ha funcionado es el libre acuerdo entre alumno y profesor. Los alumnos acuden con frecuencia a la dirección del Máster para pedir consejo sobre el tutor adecuado para su tema y, en muchos casos, también para la orientación del tema.

Casi todos los indicadores nos muestran un alto nivel de satisfacción y el alumnado, principal grupo de interés, confirma con los datos un grado de satisfacción elevado como hemos indicado más arriba.

EAE:

Los objetivos formativos del MUPCOIE se adaptan a los objetivos generales que para el ámbito de la educación de postgrado, que se encuentran recogidos en el R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el R.D. 861/2010, de 2 de julio.

Diseñado de acuerdo a las directrices del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), el plan de estudios del MUPCOIE, con un total de 60 créditos (ECTS) distribuidos en 1 curso académico y dividido en 2 semestres, ha permitido, a través de una metodología mixta docente y de una evaluación continua, cumplir con los resultados de aprendizaje previstos en la memoria del programa.

A través de una metodología mixta docente y de una evaluación continua, consistente con la modalidad de impartición presencial del máster y basada en las metodologías docentes y los sistemas de evaluación especificados en la memoria de verificación de la titulación, tal y como puede comprobarse en los planes docentes publicados (ver "Planes docentes 2018-2019" en EOS1 o Plan de estudios en apartado web "Planificación académica") se ha contribuido a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos.

Más allá del trabajo de estudio, reflexión y preparación que se exige al alumnado, las metodologías docentes básicas son:

- Clases teóricas o magistrales, en las que el peso recae fundamentalmente sobre el profesor, que ilustra a los alumnos acerca de los conocimientos y problemas esenciales de una materia;
- Clases prácticas o seminarios, concebidas como un foro de reflexión conjunta sobre casos reales o casos de estudio relativos a la cadena de suministro;
- Tutorías, grupales (pequeños grupos dentro de la clase) o individuales, que tienen como fin resolver dudas más concretas (tanto para trabajos, exámenes o finalización de bloques temáticos) y realizar un seguimiento del nivel de comprensión de la materia, y de la adecuación de la práctica docente seguidas.

Los sistemas de evaluación parten de la combinación entre la evaluación continua (asistencia y participación en clase, resolución de casos prácticos), y una prueba final que evalúe el aprendizaje y la adquisición de competencias. La evaluación continua se compone, tanto de pequeñas pruebas, como de la apreciación de las intervenciones en las clases prácticas o seminarios.

El objetivo es ir consiguiendo poco a poco el mayor alineamiento posible entre los distintos componentes del diseño de cada asignatura, dando lugar a las mejores condiciones para la consecución de buenos resultados de aprendizaje y de adquisición de competencias. Con ese propósito se enfocan los análisis que se realizan en cada asignatura en el sistema de seguimiento interno del título y sus propuestas de acciones de mejora (M.POSG.2019.2 y M.POSG.2019.6).

A ello hay que añadir, que finalmente los estudiantes realizan las prácticas curriculares y desarrollan su trabajo final de máster (TFM), conociendo de primera mano y dando respuestas a problemáticas relativas a la Cadena de Suministro, Logística y operacionales.

El TFM aglutina los conocimientos y competencias adquiridos por el alumno a lo largo del máster, y le permite demostrar que es capaz de aplicar e integrar los conocimientos adquiridos, afrontar la complejidad de los sistemas reales (evaluación trabajo escrito 60%), así como ser capaz de comunicar sus ideas y resultados haciéndose entender (evaluación defensa 40%).

El TFM consiste en una "propuesta" relativa a un aspecto concreto dentro del ámbito del protocolo, la comunicación y la organización integral de eventos, si bien los alumnos también tienen la opción de realizar un proyecto de investigación, siempre y cuando éste esté relacionado con el ámbito de conocimiento correspondiente.

En cuanto a las prácticas curriculares, cabe destacar no sólo la entrega de la memoria que el alumno debe cumplimentar para su evaluación final, sino también, la evaluación previa del trabajo a desempeñar por parte de la coordinadora de prácticas y el seguimiento del desempeño del alumno por parte del tutor empresarial (evaluación del 40%) y el tutor académico asignado (evaluación del 60%).

En conclusión, los resultados en las asignaturas que conforman el plan de estudios del título en el último curso académico cerrado (curso 2018-2019) y la distribución de las calificaciones obtenidas para las distintas asignaturas por parte de los alumnos, que se muestran con detalle en la TABLA 2_Resultados Asignaturas MUPCOIE, demuestran que las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación son los adecuados.

En efecto, el Máster cuenta con excelentes tasas de Rendimiento, con tasas de Rendimiento del 98,96% y Tasa de éxito del 100% (considerando que disponen de dos convocatorias de examen, tal y como establece la Normativa general de evaluación y calificación del Centro de Educación Superior EAE Madrid), una tasa de presentación del 98,96%, con tan sólo un no presentado en las asignaturas y con calificaciones de la mayoría de los estudiantes situadas en torno al notable en la mayor parte de las asignaturas.

En el caso de las prácticas externas, el 66.67% obtienen un sobresaliente, mientras que en el TFM este valor baja hasta el 21.05%.

En cuanto a la satisfacción de los estudiantes con el Plan de estudios los resultados de las encuestas revelan que los estudiantes están notablemente satisfechos con la formación que reciben (EOS35). En efecto, según las encuestas de satisfacción asignatura/profesor realizadas a lo largo del curso 2018-2019, y cuya tasa de respuesta es, en promedio del 95%, los estudiantes se muestran notablemente satisfechos con el desarrollo de las asignaturas y la aplicabilidad de los contenidos:

- Objetivos de la asignatura cubiertos:
- Carga de trabajo de la asignatura:
- Importancia y relevancia de la asignatura:
- Valoración global de la asignatura:
- Utilidad y aplicabilidad de contenidos

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Los datos cuantitativos son altamente satisfactorios: el grado de satisfacción con los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas alcanza un 4,38 sobre 5.

Tras la primera verificación se nos aconsejaron mejoras de las guías docentes y todas ellas han sido revisadas en varios períodos para que sean más completas en todos los sentidos, en el plano de los contenidos, como en metodologías y criterios de evaluación.

Por lo general los datos muestran un alto grado de satisfacción con el plan docente, con los profesores, con los recursos y con los resultados de aprendizaje y adquisición de competencias.

La comunicación directa con los alumnos es continua y corrobora los datos que manifiestan los estudios implantados a tal efecto. EAE:

Los resultados del aprendizaje y de la adquisición de competencias por los estudiantes se consiguen a través de las distintas actividades formativas planificadas en el máster. Su buen diseño inicial no ha obstado para que la adecuada combinación de tiempos entre las distintas actividades formativas y los sistemas de evaluación sea objeto de continua reconsideración por el sistema de calidad y haya dado lugar a cambios en la memoria de verificación del máster.

Los sistemas de evaluación de las asignaturas se adecúan al Sistema formativa elegido y a las competencias que se pretende que los estudiantes adquieran, destacando el fuerte componente de evaluación continua y el seguimiento continuo del profesor, el director del programa y el o la coordinadora académica del máster.

La adecuada articulación de las distintas actividades formativas y metodologías docentes tiene como consecuencia unos muy buenos resultados de aprendizaje, óptimos en tasas de rendimiento y éxito y en evaluación media (EOS35).

También son muy buenos los indicadores de adquisición de competencias por los estudiantes, que se plasman en la más que satisfactoria superación de las asignaturas "Trabajo de Fin de Máster" y "Prácticas externas", especialmente idóneas para la evaluación de la adquisición de competencias y de los resultados del aprendizaje.

Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DEL PROGRAMA FORMATIVO SON CONGRUENTES

7.1. La evolución de los principales datos e indicadores del título es adecuada con las previsiones del título y coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Los datos obtenidos a lo largo de estos años parecen indicar que sí corresponden con las previsiones del título. Sobre los estudiantes de nuevo ingreso, las solicitudes recibidas se revisan, se evalúan y son admitidos aquellos solicitantes que cumplen con las características adecuadas de titulación oficial y correspondientes con el título ofertado. El perfil de ingreso de nuestro alumnos es coherente. No es obligatorio haber cursado un Grado concreto, sino más bien diferentes grados del campo de las CC. Sociales y Jurídicas. Los perfiles coinciden con los expuestos en la Memoria del título y en su verificación. En el histórico predominan los alumnos de Grados de Comunicación y de Turismo, que buscan completar una formación más específica centrada bien en la organización de eventos, cuya demanda es cada vez mayor, o bien una puerta hacia la comunicación corporativa. Este sería el perfil mayoritario del alumno, pero además tenemos alumnado con otros estudios de origen, como pueden ser Grado de administración y empresas, Historia, RR. Internacionales, Derecho, etc, que siendo minoritarios han aportado y siguen aportando una variedad de conocimientos entre nuestro alumnos que se complementan en muchos casos a la hora de hacer trabajos conjuntos.

Los datos sobre egresados muestran satisfacción, considerando que su paso por este máster les ha proporcionado mejorar su perfil para la inserción laboral. Estos datos los tenemos detallados en los puntos 7.2 y 7.3.

EAE:

Los valores de los principales indicadores de los resultados del programa formativo superan en dos de los casos los objetivos previstos fijados en el capítulo 8 de la memoria de verificación de la titulación (tasa de graduación: 85%; tasa de eficiencia: 97,7%), situándose por encima en todos los casos (ver "Evolución Indicadores MUPCOIE" en EOS35 para más detalle), lo cual nos permite confirmar que la implantación del máster en el Centro de Educación Superior EAE Madrid se realiza alcanzando e, incluso, mejorando las expectativas con las que inició, a la vez que cumple con los requisitos de utilidad y calidad para la sociedad conforme a los cuales fue creado.

Evolución de los principales indicadores de resultados del MUPCOIE.

Curso 2017-18:

- Tasa de graduación 98,21%
- Tasa de abandono: 1,8%
- Tasa de eficiencia: 100%

Curso 2018-19:

- Tasa de eficiencia: 99,6%

Del mismo modo si observamos los resultados de las asignaturas de la titulación (ver "Resultados enseñanza MUPCOIE" en EOS35) vemos como se mantienen prácticamente homogéneos a lo largo de las diferentes ediciones, con una desviación porcentual relativa de 0,93% los resultados promedio del curso 2018-2019 respecto a los resultados promedio del curso 2017-2018 del 0,93 %.

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto, por tanto, la coherencia del perfil de ingreso con los objetivos del programa, mostrando una clara consecución de los mismo y una firme adquisición de las competencias de la titulación.

7.2. La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Los resultados que se muestran en las encuestas parecen indicar que tanto los estudiantes, los egresados y los profesores relacionados con el título están satisfechos con el título.

Sobre valoración de 1 (completamente insatisfecho) y 5 (completamente satisfecho) los datos de satisfacción de los implicados son:

- Alumnos: 4,38 sobre conocimientos adquiridos; 4,24 prácticas externas; 4,12 valoración docente.
- Satisfacción global con el máster del alumno: 3,04.
- Todos los profesores tienen más de un 3,5 sobre 5.
- Profesores: 4,88 satisfacción global.

Todos estos datos muestran una satisfacción alta con el título. La recogida de información, tal y como manifiestan los informes parecen indicar una continuidad de los datos de satisfacción, con los conocimientos y competencias adquiridas, además de una valoración positiva para su inserción laboral (4,33 sobre 5).

Creemos que en el Máster se ha hecho un gran esfuerzo por hacer convenios con instituciones y empresas del sector, intentando que nuestros alumnos puedan hacer prácticas interesantes y formativas.

La comunicación directa y fluida con los alumnos y con los egresados que en muchos casos siguen en contacto, nos hacen pensar que su paso por esta formación favorece su perfil y en muchos casos han conseguido su primer empleo como consecuencia de sus prácticas. Tenemos alumnos incorporados desde hace años al mundo laboral en puestos que consiguieron a través de nuestros convenios.

EAE:

De acuerdo con lo establecido en el proceso PGC02-Diseño, Implantación y Aseguramiento de la Calidad de los Programas Formativos, todos los grupos de interés participan en la toma de decisiones del diseño, seguimiento, acreditación y mejora continua de las titulaciones que se imparten en el Centro.

El SAIC implementado garantiza la recogida de información y de sus resultados relevantes para la gestión eficiente de las titulaciones, en especial los resultados académicos y la satisfacción de los grupos de interés (ver PGC14-Recogida, Análisis y Evaluación de resultados en EOS16)

Tal y como se apuntaba en el apartado 3.2, a lo largo del programa los alumnos tienen distintos medios a su disposición tanto para comunicar sus observaciones, sugerencias o propuestas de mejora, como para valorar las diferentes áreas y aspectos del Máster.

Cada semestre se solicita a los estudiantes que cumplimenten una encuesta correspondiente a cada materia, valorando así la labor del profesorado, el desarrollo de la asignatura y los servicios adicionales, así como encuestas de inicio y fin de curso, encuestas en relación con el desarrollo de las prácticas y encuesta de inserción laboral (ver Encuestas en EOS16).

En cuanto a los resultados obtenidos (ver "Indicadores satisfacción MUPCOIE" en EOS35) para cada uno de los colectivos, se destaca lo siguiente:

- Tenemos un alto nivel de respuesta por parte de los alumnos, en este caso del 89%.
- Se mantienen los niveles de calidad del aprendizaje desde su implantación, obteniendo una valoración igual 3,97 sobre 5 como media global en la titulación.
- Fruto de la mejora M.GEN.2017.5, en la convocatoria 2018/2019 se ha incluido una encuesta específica sobre la asignatura TFM en la que también podemos observar la valoración (7,41 sobre 10).
- También se solicita información a los alumnos sobre su satisfacción con el Servicio de Carreras Profesionales, siendo su valoración global de 4,33 sobre 5 (Ver EOS35).

En cuanto a la satisfacción del PDI, la última encuesta se realizó en 2017, obteniendo 133 respuestas. Previamente se realizó la anterior 2014 y, por tanto, la siguiente será realizada en 2020. Los resultados más destacables son (para más detalle ver "Indicadores satisfacción MUPCOIEDCS" y "Análisis Enc. Claustro Docente 2017" en EOS35):

- Los aspectos con los que el profesorado se mostraba más satisfecho fueron la "comunicación con los estudiantes" con una valoración media de 9 sobre 10; el "posicionamiento de EAE en los medios" con una valoración media de 8,8 sobre 10; y el "apoyo del director/a del programa", con un 8,83 sobre 10.
- Mientras que los aspectos donde se encontraban menos satisfechos fueron el "apoyo ofrecido por parte de EAE para el doctorado o acreditación de los profesores" con un 6,2; los "conocimientos previos de los estudiantes", con un 7,1; y las "actividades extracurriculares" con un 6,9. No obstante, estos aspectos están siendo subsanados por medio de las mejoras M.GEN.2017.3, M.POSG.2019.3 y M.GEN.2019.4.

Habida cuenta de los datos anteriores, se puede concluir que tanto el grado de satisfacción de profesores como el de estudiantes, es alto. No obstante, en aras de seguir mejorando tanto la satisfacción de los interesados como la recopilación de información para su análisis, cabe destacar el conjunto de proyectos, derivados del Plan de mejoras, que se han iniciado:

- Plan de mejora de encuestas 2017 (EOS16)
- Proyecto de mejora de la satisfacción del estudiante (EOS16. Implantación Customer Experience 2019)
- Proyecto de Comunicación EAE (EOS16)

7.3. Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: En cuanto a la incorporación al mercado laboral, podemos decir que los alumnos del Máster hacen 411 h. de prácticas de media lo que facilita la incorporación laboral y hay un porcentaje de alumnos muy aceptable que han conseguido la inserción laboral a través de estas prácticas. El porcentaje de alumnos que considera que las prácticas han aumentado sus expectativas para obtener un trabajo es del 72,5% y las competencias adquiridas o desarrolladas para la inserción laboral obtienen un grado de satisfacción de un 4,33 global sobre 5 puntos.

Así mismo, el porcentaje de alumnos que considera que la duración de sus prácticas es adecuada corresponde al 83,3% y el grado de afinidad con los estudios es de 3,76 sobre 5. El porcentaje de alumnos que considera que las prácticas realizadas con el

título de máster han aumentado sus expectativas para obtener un empleo es del 72,5%.

Sobre los egresados, nuestros datos revelan que un 64% de los alumnos manifiesta que su situación laboral ha mejorado con el máster y siempre hay un porcentaje de alumnos a los que después de las prácticas se les ha hecho un contrato de trabajo en la empresa.

EAE:

Uno de los indicadores más importantes para EAE es el grado de inserción laboral que tienen sus estudiantes una vez han concluido sus estudios. Por este motivo, de manera centralizada desde Carreras Profesionales, anualmente el Centro realiza análisis de la inserción laboral de las diferentes titulaciones (<https://www.eae.es/actualidad/eae-open-docs>).

En lo que respecta al MUPCOIE, hasta la fecha han sido contratados 15 alumnos.

Si analizamos los datos de los egresados de las convocatorias correspondientes a los cursos 2016-2017 y 2017-2018 ("Resultados Inserción laboral 2017" y "Resultados Inserción laboral 2018" en EOS 36) obtenemos la siguiente información:

- De los graduados en el curso 2016-2017 que contestaron la encuesta, el 100% están trabajando, y el 70% de ellos desempeñan funciones relacionadas con el área del máster. Del mismo modo, el 70% de los estudiantes tienen un contrato indefinido y, en promedio, han aumentado su salario en un 56%.

- De los graduados en 2017-2018 que han contestado la encuesta, el 58% está trabajando, y el 70% de ellos lo hace en un área relacionada con los estudios cursados y el 78% de los estudiantes en activo tienen un contrato laboral de prácticas. Además, en promedio, han visto mejorado su salario en un 26%.

Habida cuenta de los datos anteriores, y considerando, la reciente finalización de la titulación por parte de los estudiantes del curso 2017-2018, podemos concluir que los indicadores de inserción laboral de nuestros egresados es adecuada dado el contexto socio-económico y profesional actual. Además, en este sentido, es importante remarcar el alto porcentaje de egresados encuestados del 2016-2017 y del 2017-2018 que volverían a estudiar en EAE, con unos indicadores del 100% y el 83%, respectivamente.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: El estándar para este criterio se logra satisfactoriamente.

Los resultados y los datos obtenidos son muy positivos

Parece que los resultados de aprendizaje, competencias adquiridas y prácticas llevadas a cabo facilitan la inserción laboral y mejoran los resultados en un porcentaje altamente satisfactorio.

Los datos de los diferentes grupos de interés (alumnado, profesores y PAS) indican un alto grado de satisfacción con el título. Aunque siempre hay que seguir trabajando porque lo conseguido en cada uno de los criterios nunca se consolida de manera automática, creemos que los indicadores de rendimiento y satisfacción de los distintos grupos de interés son satisfactorios.

EAE:

Los indicadores de rendimiento y satisfacción son adecuados. Los resultados de los estudiantes superan los objetivos establecidos en memoria, demostrando la correcta adquisición de las competencias de la titulación.

Se evidencia la satisfacción de los interesados, destacando la satisfacción del profesorado y la satisfacción de los estudiantes con el personal docente del máster.

La adecuada articulación de las distintas acciones para la recopilación de los indicadores de satisfacción ha permitido analizar los resultados e identificar puntos de mejora, dando como resultado distintos proyectos que favorecen la mejora continua de la titulación.

Del mismo modo, pese a la baja tasa de respuesta de la encuesta de inserción laboral, los resultados muestran un alto grado de inserción de nuestros titulados, dejando constancia de la utilidad y beneficios del programa en los estudiantes y en el entorno socio-económico y profesional.