



INFORME DE CERTIFICACIÓN DEFINITIVO

Máster en Migraciones y Atención al Refugiado

Resolución:	EN REVISIÓN
Puntuación obtenida:	64.83
Fecha del informe:	27/07/2023

Valoración global de alegaciones y acciones de mejora:

PLAN DE MEJORA

Se acepta el plan de Mejora, considerándose un punto positivo para la mejora de los Títulos.

En la Subdimensión 1.3 Alianzas y cooperación se presenta al igual que el resto de Subdimensiones como planes de mejora, se incorpora documentación que permite establecer las buenas prácticas y acciones de mejora implementadas. Si bien es cierto que la Plantilla de Prácticas podría incluir aspectos como la extensión, o una rúbrica o criterios de evaluación de la misma.

En la Subdimensión 1.4 Ética, Responsabilidad Social y Sostenibilidad se ha incorporado en el Campus Virtual el enlace al buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones de la web Cualificam.

En la Subdimensión 2.1 Página web y aula virtual la documentación permite afirmar que como mejora se ha unificado la información.

En la Subdimensión 2.2 Procesos académicos y administrativos se valora el plan de mejora incorporado.

En la Subdimensión 3.1 Profesorado para el curso 2023/24 se han realizado mejoras redefiniendo e incorporando una encuesta del profesorado, adjuntando documentación.

En la Subdimensión 3.2 Tutores académicos, coaches, orientadores y otro personal de apoyo se ha redefinido las funciones asignadas a cada tutor académico.

En la Subdimensión 3.4 Plan de formación se han revisado los criterios de evaluación definiéndose de acuerdo a lo propuesto por Cualificam.

En la Subdimensión 3.5 Dimensión práctica y orientación profesional, a la vista de la información presentada se ha incluido un apartado relativo a las prácticas en el campus virtual, lo cuál se valora positivamente como mejora.

En la Subdimensión 4.1 Resultados académicos se ha definido un proceso anual de análisis de los resultados académicos de todas las asignaturas, de las prácticas profesionales y del trabajo de fin de máster, así como de los resultados académicos globales del programa.

En la Subdimensión 4.2 Satisfacción del alumnado como plan de mejora futuro se aplicará una encuesta para evaluar el nivel de satisfacción del alumnado con el profesorado y satisfacción del alumnado con el programa formativo.

En la Subdimensión 4.3 Vinculación con los Antiguos Alumnos y a la vista de la documentación presentada a partir de la convocatoria 2023/2024 se aplicará una encuesta normalizada anual para garantizar el seguimiento a los antiguos alumnos

En la Subdimensión 4.4 Reputación se aplicarán una encuesta para medir el nivel de satisfacción de las empresas e instituciones con los alumnos de prácticas.



Dimensión 1: Diseño del Programa

Subdimensión 1.1: Perfil de ingreso y de egreso

Puntuación: 8.000

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

Los perfiles recogidos en la plataforma Evalúe y web Qualificam son coherentes con los resultados de aprendizaje a alcanzar y con el perfil de egreso. En la asignatura "Políticas de integración" figura la misma competencia ("Analizar los colectivos vinculados a las migraciones: migrantes, refugiados, apátridas, entre otros.") que para la asignatura "Las migraciones forzadas".

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

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

Subdimensión 1.2: Coherencia de diseño del Programa

Puntuación: 4.000

El diseño del Programa recogido en la plataforma Evalúe y la web Qualificam es coherente con los perfiles de ingreso y con el perfil profesional/cualificación de egreso.

Subdimensión 1.3: Alianzas y cooperación

Puntuación: 2.167

En el cuadro de mando se indica la ausencia de indicadores dado que las prácticas profesionales no eran de carácter obligatorio en la convocatoria objeto de estudio. El proceso está definido tanto en términos de definición de procesos como de implantación de indicadores. Sin embargo, no está implantado. El centro manifiesta la intención de implantarlas en el curso 23-24. Durante la visita se comprobó que el centro tiene firmados convenios de prácticas (en la web Qualificam no figura el listado de convenios de prácticas externas; en cambio, en la plataforma Evalúe se incluyen convenios con entidades firmadas recientemente y que coinciden con los convenios de otros programas evaluados. En el caso de la OCDE se trata de un acuerdo específico para un estudiante). Durante la visita se informa desde el centro acerca del procedimiento actual seguido para los estudiantes que cursan prácticas, incluyendo la emisión de un Anexo de prácticas. En cualquier caso, la implantación deberá ser objeto de revisión en los posteriores procesos de seguimiento y renovación y deberá incluir el proceso de asignación de prácticas (tutor externo, tutor interno, Anexo del Estudiante), adecuación de las tareas a realizar, indicadores de satisfacción y evaluación de las prácticas, siendo recomendable que se especifiquen previamente los instrumentos de seguimiento y de evaluación previstos (Dimensión 1: Diseño del Programa- Alianzas y cooperación, con empresas colaboradoras, Dimensión 3: Profesorado y Programa de Formación- Plan de formación, Guías docentes y Dimensión 4: Resultados- Satisfacción del alumnado con el programa formativo).

Se establecen relaciones con otras instituciones, como la Universidad Católica de San Antonio (Murcia), la World Confederation of Business o con Programas Internacionales Madrid (PIM).

Subdimensión 1.4: Ética, Responsabilidad Social y Sostenibilidad

Puntuación: 2.333

El proceso de atención a las sugerencias, quejas y reclamaciones está definido en la ficha de proceso Qualificam. El cuadro de mando Qualificam no incluye el número de reclamaciones formuladas en el curso analizado y no hay evidencias de su implantación. El buzón SQR figura en la web Qualificam, al que se remite desde la página web institucional acabada en .net. Convendría que el proceso incluya entre las entradas las sugerencias, quejas y reclamaciones articuladas desde la web Qualificam. Durante la visita, se aclara que se ha producido una entrada



que consistía en una consulta, entendiéndose que no existe el volumen suficiente para iniciar un registro aunque deberá realizarse e implantarlo durante el curso 2023-2024.

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

El compromiso con el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) se ha recogido en la plataforma Evalúe y web Cualificam.

El programa establece acciones de compromiso con los ODS y los recoge en la plataforma Evalúe y en la web Cualificam.

Dimensión 2: Recursos y Procesos Académicos y Administrativos

Subdimensión 2.1: Página web y Campus Virtual

Puntuación: 10.167

Se encuentra disponible el enlace a la página web oficial de CUALIFICAM en la página web del Programa. El título dispone de dos páginas web, una con dominio .net y otra con dominio .edu. En la primera de ellas, figura la web oficial de Cualificam, no así en la segunda, siendo esta última la más accesible a través de buscadores web. La dirección tras la visita se ha comprometido a unificar ambas páginas web.

La información de la página web propia del programa es coherente, en términos generales, con la información proporcionada en la web oficial de CUALIFICAM.

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

Subdimensión 2.2: Procesos académicos y administrativos

Puntuación: 11.666

Se ha definido e implementado el proceso de admisión de forma correcta y con un nivel de detalle adecuado. Se facilita la información necesaria a través de videollamada. Cuando se solicita el acceso desde titulaciones no equivalentes o sobre las que no se dispone de suficiente información, se remite la documentación a una empresa externa para que realice las comprobaciones oportunas.

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

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

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

El proceso de gestión de expedientes está definido en la web Cualificam y ficha de proceso Cualificam. No se especifica, en cambio, el procedimiento a seguir en casos de suspensión temporal y de baja definitiva del alumno. En el cuadro de mando Cualificam se recoge que el indicador será implementado en la convocatoria 2023/24. El



procedimiento seguido en los casos de suspensión temporal o baja definitiva del alumno es mantenerlos en el sistema por si decide proseguir con los estudios.

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

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

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

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

Dimensión 3: Profesorado y Programa de Formación

Subdimensión 3.1: Profesorado

Puntuación: 5.833

La información disponible del profesorado refleja, en general, la adecuación de los perfiles, tanto en lo relativo a la experiencia profesional, como a la titulación y formación. A pesar de que en algunos casos puntuales no se dispone de suficiente información en los perfiles publicados en LinkedIn, los profesores que asistieron a la audiencia disponían de la formación y experiencia, tanto docente como profesional, adecuada. Sin embargo, durante la visita se comprobó que si bien cumplen con el perfil y experiencia requeridos no llevan a cabo las funciones descritas como profesorado regular, sino de profesorado invitado. Por lo declarado en las audiencias (personal docente y estudiantes) se concluye que su relación con el centro es puntual (1-4 veces por año) y sus funciones son preparar una clase magistral con debate posterior (sumando un total de 2 horas de intervención). En ningún caso son los autores de los materiales del aula virtual, ni tienen tutorías regulares con el alumnado ni realizan tareas de evaluación o seguimiento planificado del alumno. Al acceder a las aulas virtuales de asignaturas con actividad real se pudo comprobar que el centro denomina profesores en el programa Cualificam al tutor y en ocasiones al coach. Es el tutor el que cumple las funciones de evaluación, también dinamización del alumnado (solapando las funciones de coach) y en ocasiones el que imparte clases magistrales (algunos tutores también aparecen como profesores). Su perfil está relacionado con el título, pero aparece vinculado a todas las materias, con lo que no queda acreditado que cubra el perfil específico de todas ellas ni que sea suficiente para todo el programa.

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

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

Según figura en el cuadro de mando, los indicadores relativos a las evaluaciones docentes se implementarán en el curso 2023/24. Desde el centro se indica que para el curso objeto de estudio no se cuenta con otras evaluaciones docentes. No obstante, desde el centro se facilitan los resultados de una encuesta de satisfacción de los alumnos con datos recogidos en el mes de octubre de 2022. Dicha encuesta refleja que 24 estudiantes del programa objeto de estudio valoran con un 8,0 sobre 10 la atención y apoyo por parte del personal docente. Habida cuenta de que el centro ha adquirido el compromiso de implantación en el curso 2023/24, dicha implantación deberá ser objeto de seguimiento. Durante la visita los responsables manifestaron su compromiso de implantarlo. Es importante



resaltar que se debe incorporar a la encuesta la evaluación del profesor de la asignatura y no en general del centro o por asignatura como se presenta en la evidencia.

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

Puntuación: 1.333

El tutor académico (que coincide con el director del Programa) es único por título y recaen en él las funciones de evaluación de todas las materias del título, incluido el TFM, así como de seguimiento y dinamización del alumnado. Durante la visita se pudo constatar que su formación es adecuada pero todo indica que su carga es elevada.

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

Subdimensión 3.3: Encargo académico

Puntuación: 3.000

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

Subdimensión 3.4: Plan de formación

Puntuación: 6.500

El plan de formación se adapta al esquema del Marco Europeo de Cualificaciones para la Educación Superior, nivel MECES 3, e incluye el perfil de egreso y los resultados de aprendizaje por asignatura.

Las guías docentes de la página web Cualificam son coherentes con las guías docentes en la plataforma. La plantilla para el Trabajo Fin de Máster es del Máster en Relaciones Internacionales. La "Guía del Trabajo Fin de Máster" es de "Másters del área de Asuntos Internacionales". Las indicaciones relativas al Trabajo Fin de Máster se encuentran tanto en el bloque 1 como en el bloque 2, siendo, por tanto redundantes./ En los índices de los módulos 5, 6 7 figura/n autor/es que no coincide/n con el personal docente previsto. En la guía docente de las prácticas profesionales no se especifican actividades de evaluación. Sería recomendable algún tipo de actividad de evaluación como informe de seguimiento o memoria final e incluir referencia a los elementos que componen la calificación (tutor interno/externo). Entre las asignaturas no figura ninguna relativa a la formación en competencias y habilidades para directivos.

Las guías docentes incluyen los resultados de aprendizaje, actividades de evaluación, actividades formativas, temario y profesorado, excepción hecha de las guías docentes de los TFMs y prácticas profesionales. No obstante, durante la visita, se recomienda incluir horquillas de evaluación en las guías docentes que no especifican el peso específico de las actividades de evaluación.

La Dirección del Programa ni comunica ni actualiza los horarios de disponibilidad del profesorado para atender las tutorías académicas. En relación a los horarios de disponibilidad del profesorado, en el Campus Virtual solo figuran los horarios de tutorías del tutor y del coach. No hay referencias a tutorías de otro/s profesor/es ni figuran sus nombres en el Campus Virtual. No se especifican las acciones previstas en caso de incumplimiento.

El Programa dispone de un cauce de acceso a los coaches educativos encargados de realizar el seguimiento del progreso del alumno e intervenir para apoyar o dinamizar en caso de necesidad. Durante la visita se confirma que son los tutores/coach los que interactúan con los alumnos, estando siempre disponibles.

El programa pone a disposición del estudiantado los materiales docentes necesarios para cubrir los objetivos formativos, y están disponibles y accesibles en el Campus Virtual. Sin embargo, se duplican contenidos en tres espacios (TFM).

Se aporta como evidencia un documento PDF que recoge el calendario con indicación de las evaluaciones programas y fechas previstas para la presentación y lectura del Trabajo Fin de Máster, así como festivos y días no lectivos. No hay evidencias de su revisión, actualización ni comunicación. Todos los agentes consultados declararon



que no existe un calendario ni secuenciación de las asignaturas sino que éstas pueden cursarse de manera autónoma y al ritmo decidido por el alumnado.

Subdimensión 3.5: Dimensión práctica y orientación profesional

Puntuación: 1.500

Desde el centro se indica en los indicadores del cuadro de mando de la bolsa de prácticas profesionales que las prácticas profesionales no eran de carácter obligatorio en la convocatoria objeto de análisis y que será implementado en la convocatoria 2023/24. El proceso está, no obstante, definido en la correspondiente ficha de proceso y en la web Cualificam. Asimismo, se han firmado en los últimos meses una serie de convenios de colaboración en materia de prácticas con entidades. En la página web secundaria (acabada en .edu) hay un apartado relativo a prácticas que, en cambio, no se encuentra en la página web indicada por el centro acaba en .net. Durante la visita, el equipo directivo del centro manifiesta y reitera el compromiso de implantarlos.

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

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

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

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

La ficha de proceso Cualificam y la web Cualificam recogen la definición del proceso de orientación profesional. Se ha habilitado en el campus virtual un espacio dedicado a la bolsa de trabajo que incluye orientaciones laborales (cómo realizar un CV, etc.). En el cuadro de mando Cualificam se recoge que el proceso será implantado en la convocatoria 2023/24.

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

Dimensión 4: Resultados

Subdimensión 4.1: Resultados académicos

Puntuación: 2.666

En la página web Cualificam y en la ficha de proceso Cualificam se define el proceso de análisis de los resultados académicos. Como indicadores se reflejan valores del 100% para el porcentaje de presentados respecto a los matriculados, así como para el porcentaje de aprobados respecto a los presentados y los aprobados respecto a los matriculados, sin que se cuente con datos desagregados por asignaturas o del Trabajo Fin de Máster. Durante la visita se facilitaron datos desagregados por las asignaturas solicitadas por el panel.

La información contenida en el Campus virtual permite, en términos globales, identificar que las actividades formativas y los sistemas de evaluación se desarrollan adecuadamente si bien algunos módulos no parecen contener en el campus virtual las actividades formativas previstas. De hecho, a modo de ejemplo, en el módulo de flujos migratorios están previstas como actividades de evaluación los estudios de caso y un examen tipo test pero sólo figura un examen tipo test. Se proporcionan únicamente dos TFM con la calificación de sobresaliente. Uno de los TFMs está escrito en inglés. Durante la visita se accedió al espacio "vivo" del Campus virtual y contribuyó al análisis del título.



Subdimensión 4.2: Satisfacción del alumnado

Puntuación: 2.000

La definición del proceso de análisis de la satisfacción del alumnado está recogida en la página web Cualificam, pero no hay información al respecto en la plataforma Evalúe. El sistema no está implantado, por lo que se desconoce si se incluye específicamente la satisfacción con los profesores, tutores académicos, coaches, orientadores y resto de personal. El centro aporta los resultados de una encuesta de satisfacción con datos recogidos en el mes de octubre de 2022 que refleja que 24 estudiantes del programa objeto de estudio valoran con un 8,0 sobre 10 la atención y apoyo por parte del personal docente. Según figura en el cuadro de mando, los indicadores relativos a la satisfacción se implementarán en el curso 2023/24. Durante la visita los responsables del título reiteraron el compromiso.

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

Subdimensión 4.3: Vinculación con los Antiguos Alumnos

Puntuación: 1.667

El programa ha definido el proceso de evaluación de la inserción laboral, la empleabilidad y la satisfacción con la formación recibida de los titulados en la ficha del proceso Cualificam y la información figura en la web Cualificam. Cabría especificarse el periodo de "varios meses" para verificar la inserción laboral, empleabilidad y satisfacción del egresado. Desde el centro se indica que los indicadores se implantarán en la convocatoria 2023/24. Durante la visita los responsables del título reiteraron el compromiso. Durante la audiencia, los egresados expresaron su satisfacción con la titulación y tutor académico/a, indicando, asimismo, que recomendaban al centro a otros conocidos. Un estudiante había cursado incluso dos titulaciones en el centro.

Subdimensión 4.4: Reputación

Puntuación: 2.000

El proceso de evaluación de la satisfacción de las empresas e instituciones con los alumnos de prácticas se define en términos generales en la página web Cualificam pero no se ha definido en la ficha de proceso Cualificam. No obstante, convendría especificar cómo se va a recoger la satisfacción de las empresas/instituciones con los alumnos en prácticas. Desde el centro se indica que el indicador se implantará en el curso 2023/24. Dado que no se ha implantado el proceso, no se dispone de resultados de satisfacción. En todo caso, la implantación será evaluada en posteriores procesos de renovación de la acreditación.

El programa no ha definido el proceso de evaluación de la satisfacción de las empresas/instituciones con los antiguos alumnos empleados en las fichas de proceso y la información que contiene la web Cualificam es genérica. Convendría especificar cómo se va a recoger la satisfacción de las empresas/instituciones con los antiguos alumnos empleados. El centro indica en el cuadro de mando, no obstante, que el indicador se implantará en el curso 2023/24.