

Facultad de Empresa y Comunicación

Máster Universitario en
Innovación en la Experiencia de Cliente

Titulación	Máster Universitario en Innovación en la Experiencia de Cliente
Coordinador/a o Director/a del título	Elena García Herrera
Fecha del informe de seguimiento	21/03/2024
Fecha del informe anual	21/03/2024
Fecha de revisión de la Página Web	09/11/2023
Fecha de UCT (ratificación)*	10/07/2024
Web del título	https://www.unir.net/empresa/master-customer-experience-management/

INTRODUCCIÓN

La Comisión Permanente de la Unidad de Calidad de UNIR, han procedido a emitir el siguiente informe en términos **FAVORABLE**, atendiendo a la revisión del Informe Anual (elaborado desde el ámbito académico, Responsables de los Títulos) o atendiendo a las evidencias analizadas que ha llevado a cabo el Departamento de Calidad.

Se realizan las siguientes recomendaciones que la Universidad debe tener en cuenta como medidas de mejora a implantar en el próximo curso y que serán objeto de seguimiento.

Índice

1. Introducción	4
1.1 Alcance. Promociones incluidas en el análisis de este informe.	4
2. Organización y desarrollo	5
2.1 Implantación del Plan de Estudios y Organización del Programa	5
2.2 Perfil de ingreso	5
2.3 Admisión	5
2.4 Aplicación de normativas	5
2.5 Mecanismos de coordinación docente	5
3. Información y transparencia	6
3.1 Publicación adecuada y actualizada sobre el título	6
3.2 Información necesaria para la toma de decisiones	6
3.3 Los grupos de interés tienen acceso a información relevante en la web y en el campus virtual	6
4. Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad	7
4.1 Unidad de Calidad de la Titulación	7
4.2 Funcionamiento y desarrollo del SAIC a nivel de titulación	7
5. Personal académico	8
5.1 El personal académico: nivel académico, experiencia, calidad docente e investigadora	8
5.2 El profesorado se actualiza	8
6. Personal de apoyo, recursos materiales, servicios y prácticas	9
6.1 Los recursos materiales, infraestructuras tecnológicas, materiales didácticos, personal de apoyo y departamentos transversales	9
6.2 Prácticas Externas	9
7. Indicadores de rendimiento y satisfacción	10
7.1 La evolución de los principales indicadores del título es adecuada	10
7.2 La satisfacción de los estudiantes, profesorado, egresados y otros grupos de interés es adecuada	11
7.3 Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados son adecuados	11
8. Resultados de aprendizaje	12
8.1 Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados	12
8.2 Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel del MECES	12
Anexo 1: Cambios respecto a la versión anterior.	13

1. Introducción

1.1 Alcance. Promociones incluidas en el análisis de este informe.

Promociones incluidas: Indicar la fecha de inicio y la fecha de fin de cada una de las promociones. Se entiende por fecha de fin, la entrega en extraordinaria del TFT o en su defecto, el domingo de exámenes en extraordinaria.
💡 *Incluir el compromiso establecido en la memoria (Ver memoria 1.3.1. Plazas de nuevo ingreso ofertadas.
En caso de haberse recibido una modificación favorable a lo largo del curso se atenderá a la cifra actualizada).*

Promoción	Fecha de inicio	Fecha de fin
Otoño '22	29/09/2022	20/09/2023

2. Organización y desarrollo

2.1 Implantación del Plan de Estudios y Organización del Programa

- a. ¿Las diferentes asignaturas se imparten teniendo en cuenta las actividades formativas establecidas en la memoria verificada?
- b. ¿La organización de las actividades formativas empleadas en las diferentes asignaturas facilitan la adquisición de los resultados de aprendizaje y/o competencias previstas por los estudiantes?
- c. ¿El tamaño de los grupos es adecuado a las distintas actividades formativas desarrolladas en las asignaturas y facilita la consecución de los resultados de aprendizaje y/o competencias?
- d. ¿La secuenciación de las asignaturas del plan de estudios es adecuada y permite la adquisición de los resultados de aprendizaje y/o competencias?
- e. ¿A lo largo del curso, se han revisado y actualizado los contenidos?

<input type="checkbox"/>	No cumple	<input type="checkbox"/>	Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple	<input type="checkbox"/>	No aplica
--------------------------	-----------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	--------	--------------------------	-----------

2.2 Perfil de egreso

1. ¿El perfil de egreso está publicado en la página web?
2. ¿El perfil de egreso mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico o profesional?

<input type="checkbox"/>	No cumple	<input type="checkbox"/>	Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple	<input type="checkbox"/>	No aplica
--------------------------	-----------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	--------	--------------------------	-----------

2.3 Admisión

- a. ¿El perfil de ingreso, criterios de admisión, número de estudiantes y complementos formativos se corresponde con lo establecido en la memoria verificada y/o posteriores modificaciones?

<input type="checkbox"/>	No cumple	<input type="checkbox"/>	Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple	<input type="checkbox"/>	No aplica
--------------------------	-----------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	--------	--------------------------	-----------

2.4 Aplicación de normativas

- a. ¿La aplicación de las diferentes normativas académicas (permanencia, reconocimiento, etc.) se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico?

<input type="checkbox"/>	No cumple	<input type="checkbox"/>	Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple	<input type="checkbox"/>	No aplica
--------------------------	-----------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	--------	--------------------------	-----------

2.5 Mecanismos de coordinación docente

- a. ¿Existen mecanismos de coordinación horizontal y vertical dentro del plan de estudios (Reuniones de claustro, departamentales, responsables de materia, asignatura...)?
- b. ¿Existen mecanismos de coordinación en el desarrollo de las prácticas externas?

<input type="checkbox"/>	No cumple	<input type="checkbox"/>	Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple	<input type="checkbox"/>	No aplica
--------------------------	-----------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	--------	--------------------------	-----------

3. Información y transparencia

3.1 Publicación adecuada y actualizada sobre el título

a. ¿La siguiente información se encuentra fácilmente accesible en la web de la titulación?

1. Última memoria verificada.
2. Informe final de verificación y los diferentes informes de modificaciones (VERIFICA y MODIFICA).
3. Informes de seguimiento y renovación de acreditación de ANECA (MONITOR y ACREDITA).
4. Principales resultados del título.
5. Enlace al Registro de Universidades, Centros y Títulos.
6. Enlace al Sistema de Garantía de Calidad.
7. Informes de seguimiento interno de UNIR.

<input type="checkbox"/>	No cumple	<input type="checkbox"/>	Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple	<input type="checkbox"/>	No aplica
--------------------------	-----------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	--------	--------------------------	-----------

3.2 Información necesaria para la toma de decisiones

a. ¿La siguiente información se encuentra fácilmente accesible en la web de la titulación?

1. Pestaña descripción: información básica del título, modalidades de impartición, calendario, información sobre la ubicación física donde se desarrollan actividades formativas presenciales, programa y objetivos del título.
2. Pestaña plan de estudios: estructura, módulos, materias, asignaturas, distribución en créditos y, en su caso, las menciones en los grados o especialidades en los másteres.
3. Enlaces a las guías docentes donde se encuentra: presentación, competencias, contenidos, metodología, bibliografía, evaluación y calificación, profesorado y orientaciones para el estudio.
4. Pestaña acceso: requisitos de acceso, información sobre cómo matricularse.
5. Pestaña metodología: información relativa al modelo pedagógico y a los servicios de apoyo y asesoramiento, así como existencia de adaptaciones curriculares para estudiantes con necesidades educativas especiales.
6. Pestaña salidas profesionales: perfil de egreso, ámbitos de desempeño profesional y vías académicas a las que da acceso; competencias a adquirir el estudiante. Si el título conduce a una profesión regulada o permite acceder a otros estudios que conducen a una profesión regulada, debe especificarse un enlace a la orden que regula los estudios.
7. Pestaña claustro: profesorado que haya participado en el curso académico objeto del informe. Revisar que la información está actualizada.

<input type="checkbox"/>	No cumple	<input type="checkbox"/>	Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple	<input type="checkbox"/>	No aplica
--------------------------	-----------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	--------	--------------------------	-----------

3.3 Los grupos de interés tienen acceso a información relevante en la web y en el campus virtual

a. ¿Los estudiantes tienen acceso a través del campus virtual, entre otros, a la siguiente información: horarios, calendarios y lugares de exámenes; todas las guías docentes de todas las asignaturas, incluidas las de prácticas externas y TFG/TFM?

<input type="checkbox"/>	No cumple	<input type="checkbox"/>	Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple	<input type="checkbox"/>	No aplica
--------------------------	-----------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	--------	--------------------------	-----------

4. Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad

4.1 Unidad de Calidad de la Titulación

Unidad de Calidad de la Titulación			
Fecha de constitución	18 de enero de 2023		
Enlace a los componentes de la UCT en la Web			
Composición de la UCT	<p>Miembros de la UCT durante el curso académico 22/23.</p> <ul style="list-style-type: none">•Presidente: Luz María Rangel Alanís.•Secretario: Gerardo Laino Güelpa.•Vocal: Stefano Durango Galindo.•Vocal: Leidy Biviana León Prieto.•Vocal: Meritxell Brañas. <p>Se realiza una actualización de los siguientes miembros en junio 2023, sus tituyendo a los anteriores:</p> <ul style="list-style-type: none">•Presidente: Alberto Francesena.•Secretario: Sandra Tena.		
a. ¿En la web se encuentra la información “componentes de la UCT” donde se indica la fecha de constitución, y en su caso actualización y componentes de las UCT?			
<input type="checkbox"/> No cumple	<input type="checkbox"/> Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/> Cumple	<input type="checkbox"/> No aplica

4.2 Funcionamiento y desarrollo del SAIC a nivel de titulación

a. ¿Dispone de un SAIC formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la mejora continua del título?			
<input type="checkbox"/> No cumple	<input type="checkbox"/> Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/> Cumple	<input type="checkbox"/> No aplica

5. Personal académico

5.1 El personal académico: nivel académico, experiencia, calidad docente e investigadora

	Memoria		Curso 22/23 – Promoción Otoño '22	
	N.º profesores	Total %	N.º profesores	Total %
Doctores acreditados	6	30%	4	32%
Doctorales no acreditados	4	20%	3	21,2%
Licenciados/Graduados	10	50%	5	46,8%
Total	20	--	12	--

a. ¿El personal académico reúne el nivel académico, experiencia, calidad docente e investigador adecuado al título?

<input type="checkbox"/>	No cumple	<input type="checkbox"/>	Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple	<input type="checkbox"/>	No aplica
--------------------------	-----------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	--------	--------------------------	-----------

5.2 El profesorado se actualiza

a. ¿El profesorado se actualiza de manera que pueda abordar, teniendo en cuenta las características del título, el proceso de enseñanza-aprendizaje de una manera adecuada?

<input type="checkbox"/>	No cumple	<input type="checkbox"/>	Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple	<input type="checkbox"/>	No aplica
--------------------------	-----------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	--------	--------------------------	-----------

6. Personal de apoyo, recursos materiales, servicios y prácticas

6.1 Los recursos materiales, infraestructuras tecnológicas, materiales didácticos, personal de apoyo y departamentos transversales

a. ¿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?

<input type="checkbox"/>	No cumple	<input type="checkbox"/>	Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple	<input type="checkbox"/>	No aplica
--------------------------	-----------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	--------	--------------------------	-----------

6.2 Prácticas Externas

Enlace a la/s guía/s de la/s asignatura/s de Práctica Externas

https://cms.unir.net/expcli08_practicas

a. En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas, ¿se han planificado según lo previsto y son adecuadas para la adquisición de las competencias asociadas?

<input type="checkbox"/>	No cumple	<input type="checkbox"/>	Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple	<input type="checkbox"/>	No aplica
--------------------------	-----------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	--------	--------------------------	-----------

7. Indicadores de rendimiento y satisfacción

7.1 La evolución de los principales indicadores del título es adecuada

MÁSTER	Objetivo	Curso 2022/23	Curso 20xx/xx	Curso 20xx/xx			
Indicadores de la memoria verifica							
N.º de estudiantes de nuevo ingreso (curso acad.)	150	30					
Tasa de graduación	70%						
Tasa de abandono	25%						
Tasa de eficiencia	90%	98,6%					
Otros indicadores							
Tasa de evaluación	-	95%					
Tasa de rendimiento	-	93,6%					
Tasa de éxito	-	98,5%					
a. ¿Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título?							
<input type="checkbox"/>	No cumple	<input type="checkbox"/>	Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple	<input type="checkbox"/>	No aplica

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

a. ¿Los resultados de los indicadores del programa formativo satisfacen a los grupos de interés?

<input type="checkbox"/>	No cumple	<input type="checkbox"/>	Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple	<input type="checkbox"/>	No aplica
--------------------------	-----------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	--------	--------------------------	-----------

7.3 Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados son adecuados

a. ¿Se han obtenido indicadores de inserción laboral y éstos se han analizado convenientemente teniendo en cuenta el contexto científico, socioeconómico y profesional del título?

<input type="checkbox"/>	No cumple	<input type="checkbox"/>	Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple	<input type="checkbox"/>	No aplica
--------------------------	-----------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	--------	--------------------------	-----------

8. Resultados de aprendizaje

8.1 Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados

a. ¿Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados son adecuados?

<input type="checkbox"/>	No cumple	<input type="checkbox"/>	Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple	<input type="checkbox"/>	No aplica
--------------------------	-----------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	--------	--------------------------	-----------

8.2 Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel del MECES

a. ¿El progreso académico de los estudiantes está en consonancia con lo previsto?

b. ¿Se ha tenido en cuenta la opinión de los empleadores y egresados sobre la adecuación de las competencias adquiridas por los egresados?

<input type="checkbox"/>	No cumple	<input type="checkbox"/>	Cumple parcialmente	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple	<input type="checkbox"/>	No aplica
--------------------------	-----------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	--------	--------------------------	-----------

Anexo 1: Cambios respecto a la versión anterior.

N.º de Revisión	CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	Versión Elaborada	Revisión Aprobada
Rev.: 0	No Procede.	04/01/2018	15/01/2018
Rev.: 1	Se ha cambiado la introducción del documento y se han quitado los anexos.	11/04/2018	11/04/2018
Rev.: 2	Revisión del diseño y corrección de las listas numeradas.	07/03/2019	07/03/2019
Rev.: 3	El documento: "DA-5-1.2-5-INFORME_SEGUIMIENTO_XXXX(Titulación)_20XX_20XX_UNICA", pasa a formar parte de los procesos de Evaluación y control siendo ahora el documento DC-6-1.2-5.	18/05/2020	18/05/2020
Rev.:4	Se actualiza el formato del documento.	09/04/2021	09/04/2021
Rev.:5	Se actualiza Logo	11/01/2023	11/01/2023