



**Escuela Universitaria
de Diseño, Innovación
y Tecnología**

MEMORIA ANUAL DEL TÍTULO:

**PRINCIPALES RESULTADOS
INFORME DE SEGUIMIENTO
PLAN DE MEJORA**

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN EXPERIENCIA DE
USUARIO PARA EL DISEÑO DE PRODUCTOS Y
SERVICIOS DIGITALES**

CURSO ACADÉMICO 2019-2020

INTRODUCCIÓN

El proceso de seguimiento del título tiene como finalidad asegurar que las actuaciones que se están llevando a cabo en la implantación del programa son apropiadas para que los estudiantes logren los resultados de aprendizaje esperados, y dan respuesta a sus necesidades de formación y a las de la sociedad.

En el desarrollo del documento se recogen los principales indicadores del título, la valoración de los diferentes criterios establecidos por la Fundación Madrimasd y las mejoras que se plantean en función del análisis anteriormente citado, que se pondrán en marcha el nuevo curso académico.

Los objetivos de la evaluación son los siguientes:

- Comprobar y garantizar que el desarrollo del título se está llevando a cabo de acuerdo a la Memoria verificada.
- Verificar que el título ha tenido un proceso de seguimiento interno apropiado y que se ha utilizado la información cuantitativa y cualitativa disponible para analizar su desarrollo y generar las propuestas de mejora pertinentes.
- Constatar que se recopila y se utiliza la información para la gestión de las enseñanzas y la mejora continua de las mismas.
- Garantizar los derechos e intereses de los estudiantes de la titulación de acuerdo con los compromisos adquiridos en la Memoria verificada.
- Aportar recomendaciones y/o sugerencias de mejora para el título.

Este informe se estructura en los siguientes apartados:

- Principales Resultados del Título
- Informe de Seguimiento Anual
- Plan de Mejora

PRINCIPALES RESULTADOS DEL TÍTULO

INDICADOR	2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	OBJETIVO	RESULTADO	OBJETIVO	RESULTADO	OBJETIVO	RESULTADO
Satisfacción de los estudiantes con la Docencia	3,50	3,93	3,75	4,03	3,90	4,12
Satisfacción de los estudiantes con la Titulación	3,50	2,59	3,50	3,42	3,50	4,03
Satisfacción de los estudiantes con las Prácticas en Empresas	3,50	3,78	3,75	4,24	4,00	3,91
Satisfacción de los estudiantes con el TFG	3,50	3,13	3,50	4,02	3,50	4,01
Satisfacción del PAS con el Título	3,50	3,45	3,50	3,77	3,60	3,38
Satisfacción del PDI con el Título	3,50	3,26	3,50	3,59	3,55	3,55
Satisfacción de las Empresas con los Alumnos de Prácticas	3,50	4,66	3,50	4,72	3,75	4,72
Tasa de Cobertura	80%	80%	80%	37,78%	80%	25,56%
Tasa de Evaluación	85%	100,00%	90%	98,94%	95%	96,59%
Tasa de Éxito	85%	95,24%	90%	98,32%	95%	99,12%
Tasa de Rendimiento	85%	95,24%	90%	97,27%	95%	95,74%

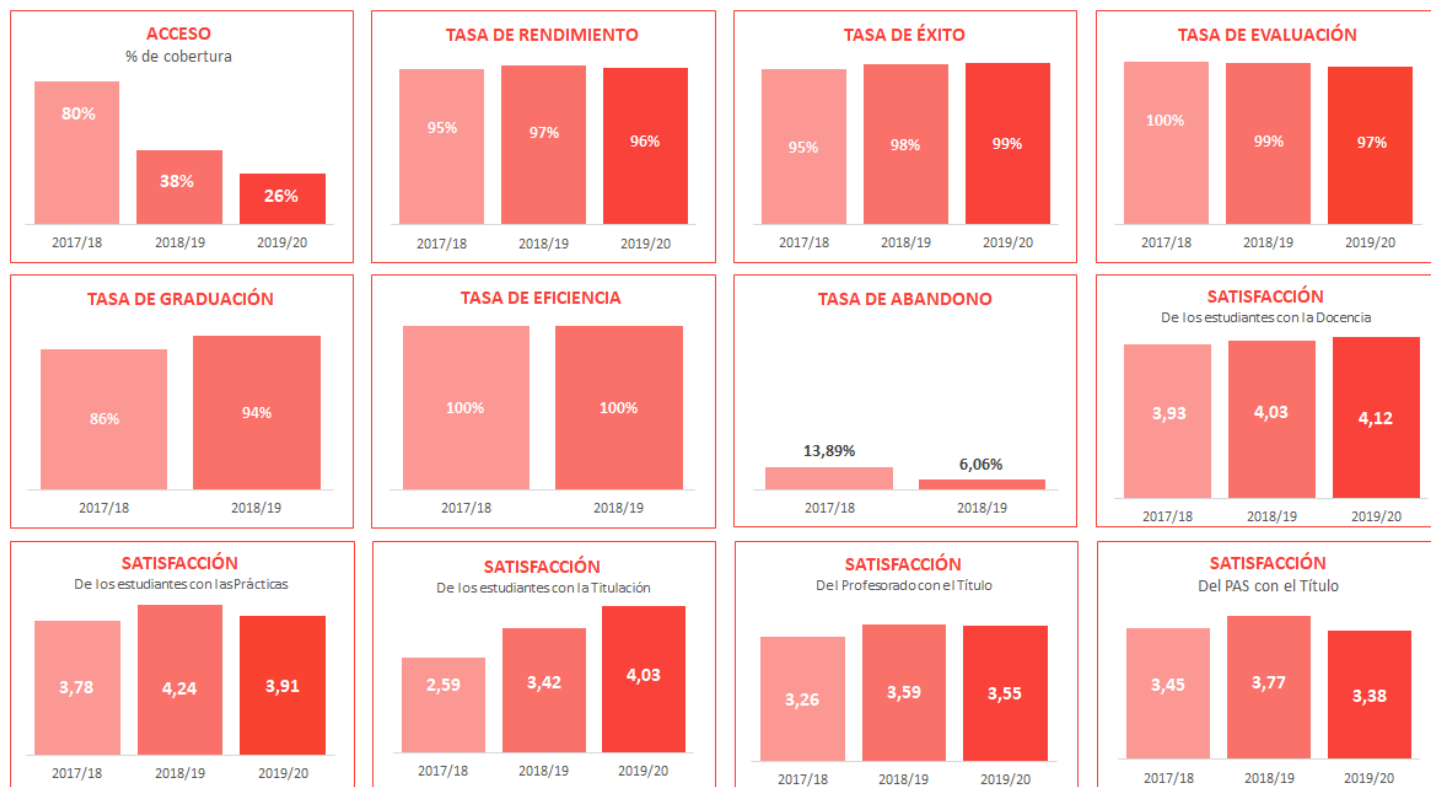
ESNE

Escuela Universitaria
de Diseño, Innovación
y Tecnología

MÁSTER UNIVERSITARIO EN EXPERIENCIA DE USUARIO PARA EL DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DIGITALES

PRINCIPALES RESULTADOS DEL TÍTULO

Fecha de publicación: 8 de septiembre de 2020 | Escala Datos de Satisfacción: 0 a 5



INFORME DE SEGUIMIENTO ANUAL

DATOS DEL TÍTULO

Número de Expediente (RUCT): 4315958
Denominación Título: Máster Universitario en Experiencia de Usuario para el Diseño de Productos y Servicios Digitales por la Universidad Camilo José Cela
Universidad responsable: Universidad Camilo José Cela
Centro en el que se imparte: ESNE-Escuela Universitaria de Diseño
Nº de créditos: 60 ECTS
Idioma: Español
Modalidad: Presencial

Dimensión Transversal. Información pública

Tal y como establece el **ESG 1.8 Información pública**, las universidades deben facilitar a través de su página web información clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible sobre sus actividades y programas. De cada título se debe ofrecer, por tanto, información suficiente y actualizada. En síntesis, la página web debe contener toda la información que se detalla a continuación, si bien estos apartados no tienen por qué constituir la estructura de dicho portal:

ELEMENTOS A VALORAR	EXISTE INFORMACIÓN			ADECUACIÓN A LO ESTABLECIDO EN LA MEMORIA VERIFICA			OBSERVACIONES INDICAR "NA" SI EL ELEMENTO A VALORAR NO APLICA
	Sí	Parcialmente	No	Sí	Parcialmente	No	
DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO							
Denominación de la titulación	X			X			
Universidades implicadas en el título. En su caso, universidad coordinadora	X			X			
Rama de conocimiento	X			X			
Centro/s de impartición	X			X			
Modalidad/es de impartición	X			X			
Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas	X			X			
Idioma/a de impartición del título	X			X			
Ámbitos de desempeño profesional o, en su caso, acceso a profesión regulada	X			X			
PLANIFICACIÓN DE ENSEÑANZAS Y COMPETENCIAS							
Estructura del plan de estudios: distribución de ECTS, competencias, módulos, materias, etc.	X			X			
Información sobre itinerarios formativos, en su caso. (Menciones-Grado o Especialidades -Máster)	X			X			
Horarios del curso académico. Al menos se recoge turno, duración, mes y día de la semana	X			X			Obsoleto en web. Se procede a actualizar
Calendario académico	X			X			Obsoleto en web. Se procede a actualizar
Prácticas externas: entidades colaboradoras vinculadas específicamente con la titulación a evaluar	X			X			
Para los PCEO (Programas conjuntos), información detallada sobre el plan de estudios seguido por los estudiantes							NA
GUIAS DOCENTES							
Tipo de asignatura / materia	X			X			
Número de ECTS	X			X			
Competencias, resultados de aprendizaje	X			X			
Contenidos	X			X			
Actividades formativas (en horas)	X			X			

ELEMENTOS A VALORAR	EXISTE INFORMACIÓN			ADECUACIÓN A LO ESTABLECIDO EN LA MEMORIA VERIFICA			OBSERVACIONES INDICAR "NA" SI EL ELEMENTO A VALORAR NO APLICA
	Sí	Parcialmente	No	Sí	Parcialmente	No	
Sistemas de evaluación (en porcentajes)	X			X			
Lengua en la que se imparte (cuando sea diferente del español)	X			X			
SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO							
Responsables del sistema	X			X			
Información sobre los principales resultados del título	X			X			
Informes externos (verificación, modificación, seguimiento, acreditación, etc.)	X			X			
Sistema de quejas y reclamaciones	X			X			
RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS							
Recursos de aprendizaje: campus virtual, equipamientos específicos del título, servicios que se ofrecen...	X			X			
Acuerdos o convenios de colaboración y programas de ayuda para el intercambio de estudiantes nacional e internacional	X			X			
PERSONAL ACADÉMICO							
CV abreviado del profesorado que imparte el título	X			X			
Se recomienda incluir % de PDI Doctor	X			X			

VALORACIÓN DE LA DIMENSIÓN TRANSVERSAL. INFORMACIÓN PÚBLICA

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.
 B: El estándar para este criterio se logra completamente.
 C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel, pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.
 D: El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar y será necesario implementar las modificaciones indicadas en el presente Informe.
 N.P.

A B C D N.P.

Justificación de la valoración:

Toda la información relativa al Máster se encuentra publicada en la página web de ESNE y en el campus virtual con acceso restringido a los alumnos, profesores y staff del centro.

El Departamento de Información y Orientación Universitaria se encarga de los trámites relativos a la admisión de nuevos alumnos, así como de la publicación de toda la información inherente a esos temas. La estructura de los estudios, los horarios, la organización, las normativas y las guías docentes están a disposición de los alumnos durante todo el curso académico. Los recursos de aprendizaje se encuentran en el campus virtual que funciona como plataforma de intercambio de información y datos entre los alumnos y los profesores.

Se detectan dos documentos obsoletos y se procede a cambiarlos.

El departamento responsable de la página web nos informa que se implantará un nuevo diseño durante el curso 2020/21.

URL:

<https://www.esne.es/oferta-academica/posgrados/master-en-experiencia-de-usuario-para-el-diseno-de-productos-y-servicios-digitales/>

Dimensión 1. Planificación realizada

Directriz 1 - El plan de estudios implantado se corresponde con el previsto en la Memoria de verificación y permite que los estudiantes alcancen los resultados de aprendizaje previstos.

ESTÁNDARES DIRECTRIZ 1	Sí	Parcial-mente	No	OBSERVACIONES INDICAR "NA" SI EL ELEMENTO A VALORAR NO APLICA
ESTÁNDARES FUNDAMENTALES:				
La denominación del título, la modalidad o modalidades y el idioma de impartición del título se ajustan a lo verificado	X			
El título se imparte en un centro autorizado	X			
El número de estudiantes matriculados en el título no supera lo aprobado en la Memoria de verificación	X			
Los criterios y pruebas específicas de admisión, así los perfiles de ingreso real son coherentes con la Memoria verificada	X			
La estructura del plan de estudios implantado (asignaturas, actividades formativas, sistemas de evaluación, etc.) es coherente con lo previsto en la Memoria de verificación y además se corresponde con la información contenida en las guías docentes	X			
Las guías docentes recogen todos los elementos clave: tipo de asignatura / materia, número de ECTS, competencias, resultados de aprendizaje, contenidos, actividades formativas (en horas), sistemas de evaluación (en porcentajes), bibliografía, etc.	X			
ESTÁNDARES OPCIONALES:				
En el caso de que la titulación se oferte simultáneamente con otra (Programas Conjuntos de Estudios Oficiales - PCEO), el diseño curricular de estos estudios es adecuado en cuanto a la carga de trabajo prevista y el plan de reconocimientos establecido				NA
En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas, estas se han planificado según lo previsto (la carga de trabajo se ajusta a los ECTS previstos), son adecuadas para la adquisición de las competencias del título y la oferta cumple adecuadamente la demanda de los estudiantes. Además, se llevan a cabo los mecanismos necesarios para que las prácticas puedan realizarse dentro del periodo contemplado en el plan de estudios y por lo tanto permiten finalizar la titulación en el plazo previsto	X			
En el caso de que el título se imparta en varios centros (propios o adscritos) de la misma universidad o sea interuniversitario, se valorará la coordinación entre la universidad responsable y los demás centros				NA
En los títulos conjuntos y/o que se impartan en varios centros se revisan las Guías Docentes conjuntamente con participación de profesores y autoridades académicas de todos los centros/universidades				NA
ESTÁNDARES DE EXCELENCIA (SE PUEDE INCLUIR OTROS ESTÁNDARES DE EXCELENCIA ADEMÁS DE LOS INDICADOS)				
Las entidades colaboradoras* en las que se realizan las prácticas externas son un referente en el ámbito o sector	X			
Los tutores académicos de prácticas externas realizan una comprobación in situ de la calidad de las actividades formativas que llevan a cabo los alumnos en los centros de prácticas		X		

VALORACIÓN DE LA DIMENSIÓN 1

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.
 B: El estándar para este criterio se logra completamente.
 C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel, pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.
 D: El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar y será necesario implementar las modificaciones indicadas en el presente Informe.
 N.P.

A
 B
 C
 D
 N.P.

Justificación de la valoración:

La implantación del plan de estudios y la organización del programa se ha realizado conforme a lo previsto en la última versión de la Memoria verificada. La denominación del título, la modalidad y el idioma de impartición del mismo, se ajusta a lo verificado. El número de alumnos de nuevo ingreso no supera el autorizado. En el curso 2019/20 se matricularon 23 alumnos.

Los criterios y pruebas de admisión, así como los perfiles de ingreso se adecúan a la Memoria verificada. Al no superar el número de alumnos interesados en cursar los estudios, respecto al número de plazas existentes, no fue necesario hacer una ponderación exhaustiva de los criterios fijados en la memoria para esos casos. En el curso 2019/20 solicitaron admisión 25 alumnos, de los cuales dos finalmente decidieron no seguir con el proceso de selección por motivos económicos.

La estructura del plan de estudios es coherente con lo reflejado en la Memoria verificada.

Las guías docentes recogen todos los elementos clave tales como la identificación de la asignatura, profesorado que la imparte, requisitos previos, sentido y aportaciones de la asignatura al plan de estudios, resultados de aprendizaje, contenidos, temario, unidades didácticas, cronograma, modalidades organizativas y métodos de enseñanza, sistema de evaluación y bibliografía/ webgrafía.

A partir del mes de marzo, en las materias del segundo semestre y anuales, se incluye una adenda que indica las medidas adoptadas como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19.

Respecto al idioma de la guía, es el mismo que aparece en la Memoria Verificada, en este caso el castellano.

Las prácticas se han realizado teniendo en cuenta la carga de trabajo y la adquisición de competencias con los ECTS previstos, adaptando la oferta a la demanda de los estudiantes. Por otro lado, también se ha tenido en cuenta el tiempo necesario para que la realización de las prácticas esté dentro del periodo académico y poder así finalizar la titulación en el plazo previsto. Este curso académico, debido a la situación de excepcionalidad a consecuencia de la COVID-19, muchas de las prácticas externas de los alumnos se tuvieron que desarrollar de manera online, aunque esto no supuso mucho problema para su desarrollo, ya que las empresas del sector cuentan con los recursos y medios para hacer el trabajo de manera online.

Para la realización de las prácticas se han podido seleccionar entidades que son referente en el ámbito o sector, como ING, BBVA, Telefónica, Designit, MR-MILU, entre otros.

Directriz 2 - La gestión académica y la coordinación docente del título permiten una planificación temporal y una dedicación del estudiante que aseguran la adquisición de los resultados de aprendizaje. Se aplica adecuadamente la normativa académica.

ESTÁNDARES DIRECTRIZ 2	Sí	Parcial-mente	No	OBSERVACIONES INDICAR "NA" SI EL ELEMENTO A VALORAR NO APLICA
ESTÁNDARES FUNDAMENTALES:				
Los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos de la universidad responden a criterios compatibles con la normativa existente y se aplican de forma precisa y justificada, teniendo en cuenta siempre la adecuación de los reconocimientos efectuados por formación/experiencia previa en relación con las competencias a adquirir por parte del estudiante en el título	X			
La coordinación vertical y horizontal entre las diferentes asignaturas o entre distintos docentes y grupos ha sido evidenciada formalmente, y ha garantizado una adecuada dedicación del estudiante. En el caso de que haya materias con actividades formativas que incluyan una parte de carácter teórico y actividades prácticas o de laboratorio, se prestará especial atención a los mecanismos de coordinación entre ambas actividades formativas	X			
Las normativas de permanencia establecidas se aplican correctamente y coinciden con las establecidas en la Memoria	X			
ESTÁNDARES OPCIONALES:				
En el caso de que cuenten con complementos de formación, se analizará si cumplen su función en cuanto a la nivelación y adquisición de competencias y conocimientos necesarios previos, por parte de los estudiantes que los cursen.				NA
ESTÁNDARES DE EXCELENCIA (SE PUEDE INCLUIR OTROS ESTÁNDARES DE EXCELENCIA ADEMÁS DE LOS INDICADOS)				
Los estudiantes participan activamente en las reuniones de coordinación horizontal (planificación de actividades formativas y sistemas de evaluación) por curso			X	Participan en el Comité de Garantía de Calidad
Existe un registro documentalizable y fácilmente accesible del proceso y expedientes de reconocimiento de créditos	X			
Se dispone de un sistema flexible para atender las peticiones puntuales de grupos de alumnos y hacer frente a problemas específicos en tiempos adecuados, cumpliendo con las exigencias de la enseñanza y asegurando en todo momento la coordinación horizontal y vertical entre asignaturas	X			

VALORACIÓN DE LA DIMENSIÓN 2

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.
 B: El estándar para este criterio se logra completamente.
 C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel, pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.
 D: El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar y será necesario implementar las modificaciones indicadas en el presente Informe.
 N.P.

A B C D N.P.

Justificación de la valoración:

Los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos de ESNE responden a la normativa existente y se aplican teniendo en cuenta la adecuación de los reconocimientos como consecuencia de formación/experiencia previa en relación con las competencias a adquirir por parte del estudiante en el título. Durante este curso 2019-20 no ha habido solicitud de ningún alumno sobre reconocimiento de créditos.

Existen evidencias formales de una coordinación vertical y horizontal entre las diferentes asignaturas o entre los distintos docentes y grupos, teniendo en cuenta siempre al estudiante. En el curso actual se han realizado 5 reuniones de la Comisión Académica. Además de las reuniones de inicio de curso, seguimiento y cierre de curso, se realizó una reunión extraordinaria para adoptar medidas ante la situación originada por la COVID-19.

Queremos destacar que, además de éstas reuniones más formales, la comunicación con cada uno de los miembros del claustro es muy fluida, lo que quiere decir que complementamos las reuniones reflejadas en actas con otras de carácter más informal, a través de videoconferencia, correos electrónicos o llamadas telefónicas.

Las normativas de permanencia establecidas se han aplicado correctamente y son coincidentes con las establecidas en la Memoria.

Dimensión 2. Recursos del título

Directriz 3 - EL PERSONAL ACADÉMICO del Título se corresponde con el establecido en la Memoria de verificación, es suficiente, reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.

ESTÁNDARES DIRECTRIZ 3	Sí	Parcialmente	No	OBSERVACIONES INDICAR "NA" SI EL ELEMENTO A VALORAR NO APLICA
ESTÁNDARES FUNDAMENTALES:				
El número de profesores con dedicación permanente	X			
La experiencia profesional, docente e investigadora del personal académico es adecuada al nivel MECES, la naturaleza y competencias definidas para el título	X			
Las actuaciones realizadas por la universidad permitirán cumplir con el porcentaje de doctores en el plazo previsto en el R.D. 420/2015	X			
ESTÁNDARES OPCIONALES:				
En los títulos impartidos en la modalidad semipresencial o no presencial, el personal académico cuenta con la formación en tecnología, herramientas y metodología necesarias para impartir en docencia semipresencial o a distancia del personal académico, cuando sea necesaria	X			Debido al Estado de Alarma, todo el profesorado recibió formación para impartir la docencia online
En su caso, la universidad/centro ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en el proceso de verificación 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	X			
ESTÁNDARES DE EXCELENCIA (SE PUEDE INCLUIR OTROS ESTÁNDARES DE EXCELENCIA ADEMÁS DE LOS INDICADOS)				
Los planes de formación e innovación docente y las acciones de movilidad llevados a cabo permiten actualizar la formación y competencia del profesorado	X			
La experiencia profesional del profesorado asociado que imparte docencia en el título, en especial en asignaturas como las prácticas externas , es adecuada a los ámbitos profesionales del título	X			
El personal académico destaca por la calidad de su producción científica y/o su transferencia de investigación		X		Debido al carácter profesionalizante del Máster, la producción científica y transferencia es limitada.
El personal académico tiene una actividad innovadora reconocida nacional o internacional en el ámbito de la docencia		X		
El personal académico participa en programas de formación del profesorado innovadores y/o programas de movilidad del profesorado en instituciones de referencia internacional por la calidad de su docencia.		X		

VALORACIÓN DE LA DIMENSIÓN 3

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.
 B: El estándar para este criterio se logra completamente.
 C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel, pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

D: El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar y será necesario implementar las modificaciones indicadas en el presente Informe.
N.P.

A B C D N.P.

Justificación de la valoración:

El número de profesores con dedicación permanente es del 41,18% y no permanente al título 58,82%, lo que es suficiente para atender las necesidades de formación del alumnado matriculado.

La experiencia profesional, docente e investigadora del personal académico es adecuada al nivel MECES para nuestro título.

La universidad posibilita cumplir con el porcentaje de doctores en el plazo previsto en el R.D. 420/2015. En el curso 2019/20, el máster ha contado con un 70,59% de doctores en su ordenación docente, cumpliendo lo establecido en el artículo 7.3 del Real Decreto 420/2015.

Actualmente nuestro Título sólo se oferta de manera presencial, pero dada la situación de excepcionalidad de este curso académico a causa del COVID-19, la formación se reestructuró para llevarla a cabo de manera no presencial. Todo el personal académico recibió una formación sobre la plataforma utilizada para poder continuar con el desarrollo del curso. Los resultados fueron tan positivos que, al día siguiente de suspenderse las clases presenciales, los alumnos pudieron seguir sus clases mediante la plataforma virtual (zoom) desde sus casas.

La experiencia profesional del profesorado asociado que imparte docencia en el título, en especial en asignaturas como las prácticas externas, es adecuada al ámbito profesional específico.

El personal académico destaca por su vinculación a las áreas profesionales del título donde imparten docencia.

El personal académico tiene una actividad innovadora reconocida nacional o internacional en el ámbito de la docencia.

El personal académico ha participado en programas de formación del profesorado innovadores como el uso de nuevas herramientas tecnológicas para la impartición de la docencia en remoto.

Directriz 4 - El PERSONAL DE APOYO que participa en las actividades formativas es suficiente y los SERVICIOS de orientación académica y profesional y de relaciones internacionales soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y facilitan la incorporación al mercado laboral.

ESTÁNDARES DIRECTRIZ 4	Sí	Parcial-mente	No	OBSERVACIONES INDICAR "NA" SI EL ELEMENTO A VALORAR NO APLICA
ESTÁNDARES FUNDAMENTALES:				
El personal de apoyo disponible implicado en el título, así como su capacidad para colaborar en las tareas de soporte de la docencia es suficiente y adecuado	X			
El alcance y efectividad de las acciones y programas destinados al apoyo y orientación profesional de los estudiantes es adecuado	X			
En su caso, la universidad/centro ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título referentes a esta directriz	X			
En su caso, los programas o acciones de movilidad ofertadas para los estudiantes son adecuados y su alcance es suficiente				N.A.
ESTÁNDARES DE EXCELENCIA (SE PUEDE INCLUIR OTROS ESTÁNDARES DE EXCELENCIA ADEMÁS DE LOS INDICADOS)				
El título cuenta con convenios de movilidad con universidades nacionales e internacionales de reconocido prestigio en el ámbito de la titulación			X	
El título cuenta con un programa de acogida basado en la figura de "mentores" o similar			X	
El título dispone de un Plan de Acción Tutorial que ayuda al estudiante de forma personalizada a lo largo de su formación y a materializar su inserción laboral		X		

VALORACIÓN DE LA DIMENSIÓN 4

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.
 B: El estándar para este criterio se logra completamente.
 C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel, pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.
 D: El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar y será necesario implementar las modificaciones indicadas en el presente Informe.
 N.P.

A B C D N.P.

Justificación de la valoración:

El personal de apoyo disponible implicado en el título, para colaborar en tareas de soporte a la docencia es suficiente y adecuado. El título cuenta con el apoyo de departamentos como el COIE, Secretaría Académica, Departamento Informático, Dpto. de Calidad, etc.

El alcance y efectividad de las acciones y programas destinados al apoyo y orientación profesional de los estudiantes es adecuado a las necesidades del título.

La universidad ha hecho efectivos los compromisos en cuanto al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales, o servicios de apoyo e instalaciones.

En el caso de este título, no hay programas o acciones de movilidad para los estudiantes.

El centro dispone de un Plan de Acción Tutorial que ayuda al estudiante de forma personalizada a lo largo de su formación y a materializar su inserción laboral. En el caso concreto del título, la Dirección del Máster y los profesores se encargan de apoyar y asesorar académica y profesionalmente a los estudiantes.

Directriz 5 - 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 y facilitan la incorporación al mercado laboral.

ESTÁNDARES DIRECTRIZ 5	Sí	Parcialmente	No	OBSERVACIONES INDICAR "NA" SI EL ELEMENTO A VALORAR NO APLICA
ESTÁNDARES FUNDAMENTALES:				
Las infraestructuras disponibles del centro/s (aulas y equipamiento, espacios de trabajo, bibliotecas, salas de informática, etc.) se adecúan al tamaño y características del grupo	X			
El equipamiento y recursos materiales propios (laboratorios, espacios experimentales, animalarios, plantas pilotos, etc.) son los necesarios para la adquisición de las competencias específicas de acuerdo con el número de estudiantes matriculados y al perfil de egreso	X			
La implicación institucional y actuaciones dirigidas a cumplir con los requisitos de infraestructuras y medios materiales establecidos en el artículo 8 del R.D. 420/2015 son claras y están evidenciadas	X			
ESTÁNDARES OPCIONALES:				
En su caso, los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial disponen de las infraestructuras tecnológicas y de los materiales didácticos asociados a ellas que permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título				N.A.
La plataforma tecnológica que da soporte a la enseñanza semipresencial o a distancia tiene la capacidad, seguridad y estabilidad operativa adecuadas	X			
Existen materiales didácticos y metodologías específicas que facilitan el aprendizaje a distancia , así como sistemas de seguimiento del alumnado a través de la plataforma virtual	X			
Existen sistemas de comunicación interpersonal, tutorización, ejecución y evaluación de pruebas y éstos garantizan la identidad del estudiante	X			
En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título respecto a los recursos materiales e instalaciones	X			
ESTÁNDARES DE EXCELENCIA (SE PUEDE INCLUIR OTROS ESTÁNDARES DE EXCELENCIA ADEMÁS DE LOS INDICADOS)				
Existe un soporte técnico efectivo al estudiante. Las infraestructuras tecnológicas son seguras, fácilmente accesibles y adecuadas al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas	X			
Las infraestructuras (laboratorios, espacios experimentales, animalarios, plantas pilotos, instalaciones clínicas, etc.) son excelentes, suficientes para el número de estudiantes matriculados y se consideran un referente . Se demuestra que los estudiantes las utilizan activamente en sus actividades formativas	X			

VALORACIÓN DE LA DIMENSIÓN 5

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.
 B: El estándar para este criterio se logra completamente.
 C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel, pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.
 D: El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar y será necesario implementar las modificaciones indicadas en el presente Informe.
 N.P.

A B C D N.P.

Justificación de la valoración:

Las infraestructuras disponibles en el centro como aulas, equipamiento, espacios de trabajo, bibliotecas, salas de informática, etc. son adecuadas a las características del grupo. El aula asignada al Máster (Aula Chillida) dispone de pizarra digital y pizarra convencional, además de cañón/proyector, aire acondicionado, buena iluminación y acústica correcta. Tiene

capacidad para 41 alumnos, con lo que se aseguran poder trabajar en grupos y de manera espaciosa.

El equipamiento y recursos materiales propios de la titulación, son los necesarios para la adquisición de las competencias específicas de acuerdo con el número de estudiantes y al perfil de egreso.

La implicación institucional y actuaciones dirigidas a cumplir con los requisitos de infraestructuras y medios materiales establecidos en el artículo 8 del R.D. 420/2015 son claras y están evidenciadas con la autorización de la Dirección General de Infraestructuras de la Comunidad de Madrid.

Las actividades formativas se tuvieron que reprogramar para que no se alteraran las horas de docencia previstas en la memoria verificada y se impartieron en modalidad a distancia (ver adendas de las guías docentes), a partir del Estado de Alarma. ESNE dispuso de las infraestructuras tecnológicas y de los materiales didácticos adecuados que permitieron el desarrollo de las actividades formativas para la adquisición de las competencias propias del título.

La plataforma tecnológica, que ha dado soporte a la enseñanza, tiene la capacidad, seguridad y estabilidad operativa adecuadas. La docencia se apoya en el uso del campus virtual ESNET, además de la plataforma Moodle. Estas herramientas son muy útiles tanto para alumnos como profesores. Además, este curso, a raíz de la situación excepcional provocada por la COVID-19, se ha apostado por la enseñanza a distancia a través de videoconferencia (Zoom).

Existen materiales didácticos y metodologías específicas que facilitan el aprendizaje a distancia, así como sistemas de seguimiento del alumnado a través de la plataforma virtual. En nuestra escuela ya contamos con una plataforma virtual "ESNET" donde se quedan evidencias de todos los materiales didácticos tanto del profesor como los trabajos de los alumnos.

Existen sistemas de comunicación interpersonal, tutorización, ejecución y evaluación de pruebas, y éstas garantizan la identidad del estudiante.

ESNE ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título respecto a los recursos materiales e instalaciones. En los dos últimos años se han realizado obras de mejora y ampliación de las instalaciones. Todas estas mejoras se incluirán en la próxima modificación del título.

Existe un soporte técnico efectivo al estudiante. Las infraestructuras tecnológicas son seguras, fácilmente accesibles y adecuadas al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas.

Las infraestructuras son suficientes para el número de estudiantes matriculados. Se demuestra que los estudiantes las utilizan activamente en sus actividades formativas.

Dimensión 3. Mejora continua y resultados

Directriz 6 - EL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD cuenta con un órgano responsable que aplica mecanismos efectivos para garantizar el seguimiento del título en base al análisis de la información, y sus resultados son utilizados en la toma de decisiones para su gestión eficaz y mejora. El SGIC genera información clave que es utilizada por los responsables del título para la gestión, el seguimiento y mejora continua.

ESTÁNDARES DIRECTRIZ 6	Sí	Parcialmente	No	OBSERVACIONES INDICAR "NA" SI EL ELEMENTO A VALORAR NO APLICA
ESTÁNDARES FUNDAMENTALES:				
El título tiene formalizado un órgano responsable de la garantía de la calidad de la titulación acorde con el SGIC, y en él están representados los grupos de interés más relevantes. Se reúne de manera regular y el intervalo entre sus sesiones permite el seguimiento de la calidad del título. Este órgano analiza en sus reuniones los aspectos claves del título y propone acciones de mejora	X			
El órgano responsable lidera el proceso de seguimiento interno anual donde analiza basado en datos y evidencias el grado de cumplimiento de objetivos e identifica áreas de mejora y puntos fuertes . El seguimiento del título constituye un elemento formal del SGIC sobre el que se apoya la toma de decisiones para las actualizaciones y modificaciones del título, en sus diferentes modalidades y en los centros en los que se imparte	X			
Las quejas y sugerencias recibidas son resueltas de acuerdo al SGIC y son tomadas en cuenta en el seguimiento del título	X			
El órgano responsable propone un Plan de Mejoras a la dirección de acuerdo a los resultados del seguimiento del título. Cada acción de mejora se le asigna un responsable, así como un periodo de ejecución e indicador de resultados. Existen mecanismos de seguimiento del Plan de Mejoras y los resultados son difundidos a los grupos de interés, especialmente a los estudiantes	X			
ESTÁNDARES DE EXCELENCIA (SE PUEDE INCLUIR OTROS ESTÁNDARES DE EXCELENCIA ADEMÁS DE LOS INDICADOS)				
Existen mecanismos que fomentan la implicación de los estudiantes de una manera activa en el aseguramiento de la calidad del título (divulgación del SGIC, reuniones con responsables del título, foros...), más allá de la mera participación en las comisiones del título	X			
La universidad realiza el seguimiento de la titulación con auditoría interna que incluye un análisis de riesgos asociados a la implantación del título	X			
Existe un sistema de análisis y prospectiva (que afecta a la empleabilidad, incorporación de prácticas innovadoras e identificación de buenas prácticas)			X	

VALORACIÓN DE LA DIMENSIÓN 6

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.
 B: El estándar para este criterio se logra completamente.
 C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel, pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.
 D: El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar y será necesario implementar las modificaciones indicadas en el presente Informe.
 N.P.

A B C D N.P.

Justificación de la valoración:

El título tiene un órgano responsable de la garantía de la calidad de la titulación acorde con el SIGC, y en él están representados los grupos de interés más relevantes (dirección, profesorado, personal de administración y estudiantes). Se reúnen de manera regular y el intervalo entre sus sesiones permite el seguimiento del título. Este órgano analiza en sus reuniones los aspectos claves del título y propone acciones de mejora. Las reuniones se llevaron a cabo con carácter trimestral.

El órgano responsable lidera el proceso de seguimiento interno anual donde analiza basado en datos y evidencias el grado de cumplimiento de objetivos e identifica áreas de mejora y puntos fuertes. El seguimiento del título constituye un elemento formal del SIGC sobre el que se apoya la toma de decisiones para las actualizaciones y modificaciones del título.

En el curso 2019/20 se realizaron 3 reuniones del Comité de Garantía de Calidad del Centro.

Asimismo es importante reseñar, que como consecuencia del informe de seguimiento de la titulación (se recomienda aportar más información sobre el funcionamiento del título), se implantará el próximo curso el Comité de Garantía de Calidad del Título, para analizar en profundidad cada uno de los estándares de calidad.

Las quejas y sugerencias recibidas son resueltas de acuerdo al SIGC y son tomadas en cuenta en el seguimiento del título. A través del Campus, hay una pestaña llamada "Trámites" donde los alumnos pueden registrar todo tipo de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones, o reclamaciones) a diferentes servicios de la universidad y el alumno es contestado por esta vía. Durante el curso se han reflejado tan sólo 12 trámites, relacionados con temas administrativos de principio de curso. Fueron solventados con agilidad y rapidez.

El órgano responsable propone un Plan de Mejora a la dirección de acuerdo a los resultados del seguimiento del título. Cada acción de mejora se le asigna un responsable, así como un periodo de ejecución e indicador de resultados. Existen mecanismos de seguimiento del Plan de Mejoras y los resultados son difundidos a los grupos de interés.

Existen mecanismos que fomentan la implicación de los estudiantes de una manera activa (divulgación del SIGC, reuniones con la Dirección Académica y los responsables del título, reunión con el delegado...), más allá de la mera participación en las comisiones del título.

ESNE realiza el seguimiento de la titulación anualmente mediante auditoria interna que incluye un análisis de riesgos asociados a la implantación del título.

Directriz 7 - La EVOLUCIÓN de los principales DATOS e INDICADORES del título, así como de los RESULTADOS DE APRENDIZAJE, es adecuada para el desarrollo del plan de estudios y coherente con las previsiones realizadas.

ESTÁNDARES DIRECTRIZ 7	Sí	Parcialmente	No	OBSERVACIONES INDICAR "NA" SI EL ELEMENTO A VALORAR NO APLICA
ESTÁNDARES FUNDAMENTALES:				
Los resultados de la tasa de rendimiento de las asignaturas y su evolución son adecuados para alcanzar los objetivos del título previstos en la Memoria verificada en función del perfil de ingreso	X			
Para los títulos de GRADO el valor alcanzado en la tasa de abandono durante el primer y segundo curso del título es adecuado para alcanzar los objetivos previstos en la Memoria verifica				NA
Para títulos de MÁSTER, las tasas de abandono y graduación para el primer año son adecuadas , y su evolución permiten cumplir los objetivos marcados en la Memoria verifica	X			
Se desarrollan acciones encaminadas a la mejora de los indicadores del título (seguimiento de abandono, etc.)				NA
La satisfacción de los estudiantes y profesores con la docencia impartida en el título es adecuada , en especial con los aspectos relacionados con conocimientos y competencias adquiridos, organización de la enseñanza y el proceso enseñanza aprendizaje	X			
Las calificaciones obtenidas por los estudiantes , especialmente en las materias básicas/obligatorias, se corresponden con el nivel de exigencia planteado en los trabajos, exámenes y otros medios de evaluación	X			
Los resultados de aprendizaje , tanto intermedios como finales en su caso, logrados por los estudiantes permiten inferir que estos alcanzarán los esperados en la Memoria de verificación , así como el perfil de egreso previsto	X			
La adecuación de los valores de los indicadores de inserción laboral en función de las características del título. Para títulos con pocos titulados los estudios se podrán realizar a nivel de área de conocimiento	X			
ESTÁNDARES DE EXCELENCIA (SE PUEDE INCLUIR OTROS ESTÁNDARES DE EXCELENCIA ADEMÁS DE LOS INDICADOS)				
Contar con estudios de causas por tipo de abandono : forzosos por normativa de permanencia y voluntario	X			
Para títulos de Máster, contar con procedimientos para el seguimiento de la carrera profesional de los egresados	X			
Se desarrollan mecanismos de participación de los estudiantes más allá de participación en órganos formales o encuestas: focus group, asociaciones, reuniones con estudiantes, etc.	X			

VALORACIÓN DE LA DIMENSIÓN 7

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.
 B: El estándar para este criterio se logra completamente.
 C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel, pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.
 D: El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar y será necesario implementar las modificaciones indicadas en el presente Informe.
 N.P.

A B C D N.P.

Justificación de la valoración:

Los resultados de las asignaturas y su evolución son adecuados para alcanzar los objetivos del título previstos en la Memoria verificada en función del perfil de ingreso. La tasa de rendimiento de este curso ha sido del 95,74%.

Para nuestro título de máster, las tasas de abandono y graduación para el primer año son adecuadas. Los datos del 2019/20 sobre estas tasas no son datos consolidados, por ello reflejamos los datos obtenidos en el curso 2018/19; tasa de abandono un 6,06 % y tasa de

graduación un 93,94 %. Estos datos nos permiten decir que su evolución cumple con los objetivos marcados en la Memoria verifica.

La satisfacción de los estudiantes y profesores con la docencia impartida en el título es adecuada, en especial con los aspectos relacionados con conocimientos y competencias adquiridos, organización de la enseñanza y el proceso enseñanza aprendizaje. La satisfacción media de los alumnos con la docencia fue de 4,12 sobre 5.

Las calificaciones obtenidas por los estudiantes en las materias se corresponden con el nivel de exigencia planteado en los trabajos, exámenes y otros medios de evaluación. Por ejemplo, asignaturas como Investigación sobre Experiencia de Usuario obtienen calificaciones medias de notable (21 alumnos) y de sobresaliente (2 alumnos) y Principios Generales del Diseño obtienen medias de notable (17 alumnos) y de sobresaliente (5 alumnos).

Los resultados de aprendizaje previstos en la memoria se han alcanzado y en general han sido óptimos. Las tasas asociadas a la titulación: éxito, eficiencia y graduación, presentan valores cercanos o superiores a 93%.

Está previsto realizar el próximo curso un estudio para conocer la adecuación de los valores de los indicadores de inserción laboral en función de las características del título.

Por otro lado, decir que no tenemos ningún caso de abandono de alumnos durante el curso 2019/20.

Hay mecanismos de participación de los estudiantes más allá de participación en órganos formales o encuestas tal y como se ha indicado anteriormente.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS EN EL PLAN DE MEJORA 2019-2020

TÍTULO: MÁSTER UNIVERSITARIO EN EXPERIENCIA DE USUARIO PARA EL DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DIGITALES							
Fecha: Septiembre 2020							
El presente plan se elabora en respuesta al Informe de Gestión.							
Explique, para cada uno de los ASPECTOS DE MEJORA, las acciones y los detalles que se solicitan en la tabla que sigue.							
Nº	ASPECTO DE MEJORA	ACCIÓN/ES A DESARROLLAR	RECURSOS COMPROMETIDOS (humanos, técnicos, económicos, etc.)	FECHA PREVISTA DE RESOLUCIÓN	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN Y/O SEGUIMIENTO	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORA – Septiembre 2020	
						Ejecutado	En Proceso
1	Mejoras en la acción comercial para alcanzar un número mínimo de 30 alumnos. Más visibilidad, publicidad del Máster en redes sociales, desde ESNE	Publicitar más el Máster	Recursos humanos y económicos	Noviembre 2019	Dpto. de Marketing Dirección del Máster		X No se alcanzó el objetivo
2	Captación de alumnos internacionales.	Publicidad internacional	Recursos humanos y económicos	Noviembre 2019	Dpto. de Marketing Dirección Académica del Centro	X (4)	
3	Captación de profesores doctores con experiencia en el área de conocimiento	Contratar profesores doctores	Recursos humanos y económicos	Marzo 2020	Dirección Académica del Centro	X	
4	Aula de impartición de las clases adaptada para el Máster (Picasso)	Cambio de aula a otra que cumpla con las necesidades (Chillida)	Recursos materiales	Octubre 2019	Gerencia	X	
5	Gestión de las prácticas	Ampliar convenios. Adelantar la fase de planificación.	Recursos humanos	Febrero 2020	Dirección del Máster		X
6	TFM (mejor planificación, empezar con más tiempo, tutores definidos antes, temas)	Adelantar la fase de planificación.	Recursos humanos	Enero 2020	Dirección del Máster		X
7	Revisión de la página web del título	Avisar a la UCJC para que incluya un enlace al título más directo. Actualizar la página web del título siguiendo las indicaciones del Informe de Seguimiento.	Recursos humanos y técnicos	Noviembre 2019	Dirección del Máster Dpto. de Calidad Responsable de la Web	X	

PLAN DE MEJORA 2020-2021

TÍTULO: MÁSTER UNIVERSITARIO EN EXPERIENCIA DE USUARIO PARA EL DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DIGITALES

Fecha: Septiembre 2020

Explique, para cada uno de los ASPECTOS DE MEJORA, las acciones y los detalles que se solicitan en la tabla que sigue.

Nº	ASPECTO DE MEJORA	ACCIÓN/ES A DESARROLLAR	RECURSOS COMPROMETIDOS (humanos, técnicos, económicos, etc.)	FECHA PREVISTA DE RESOLUCIÓN	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN Y/O SEGUIMIENTO
1	Mejoras en la acción comercial para alcanzar un número mínimo de 30 alumnos. Más visibilidad, publicidad del Máster en redes sociales, desde ESNE	Publicitar más el Máster	Recursos humanos y económicos	Noviembre 2020	Dpto. de Marketing Dirección del Máster
2	Captación de alumnos internacionales.	Publicidad internacional	Recursos humanos y económicos	Noviembre 2020	Dpto. de Marketing Dirección Académica del Centro
3	Captación de profesores doctores con experiencia en el área de conocimiento	Contratar profesores doctores	Recursos humanos y económicos	Marzo 2021	Dirección Académica del Centro
4	Gestión de las prácticas	Ampliar convenios. Adelantar la fase de planificación.	Recursos humanos	Febrero 2021	Dirección del Máster
5	Gestión del Trabajo Fin de Máster	Adelantar la fase de planificación.	Recursos humanos	Diciembre 2020	Dirección del Máster

TÍTULO: MÁSTER UNIVERSITARIO EN EXPERIENCIA DE USUARIO PARA EL DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DIGITALES**Fecha:** Septiembre 2020

Explique, para cada uno de los ASPECTOS DE MEJORA, las acciones y los detalles que se solicitan en la tabla que sigue.

Nº	ASPECTO DE MEJORA	ACCIONES A DESARROLLAR	RECURSOS COMPROMETIDOS (humanos, técnicos, económicos, etc.)	FECHA PREVISTA DE RESOLUCIÓN	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN Y/O SEGUIMIENTO
6	Gestión del Trabajo Fin de Máster	Realización individual tanto del TFM como su defensa, dentro de un proyecto de temática conjunta, estableciendo un número máximo de alumnos en función de las características del trabajo.	Recursos humanos	Diciembre 2020	Dirección del Máster
7	Modificación de la Memoria del Máster	Presentar una modificación a la Fundación Madrimasd después del proceso de acreditación en la que se incluya todas las mejoras del título y la actualización de los recursos.	Recursos humanos	Julio 2021	Dirección del Máster Dpto. de Calidad