

Autoinforme per a l'acreditació

Màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments

Estudis de Ciències de la Informació i de la
Comunicació

29 de novembre de 2019

Índex

1.	Dades identificadores	3
2.	Presentació del centre	4
a)	El centre i l'espai europeu d'ensenyament superior (EEES)	4
b)	El perfil d'estudiant a la UOC	4
c)	Presentació dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	5
d)	El personal dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	5
3.	Procés d'elaboració de l'autoinforme	6
4.	Valoració de l'assoliment dels estàndards d'acreditació	8
	Estàndard 1: Qualitat del programa formatiu	8
	Estàndard 2: Pertinència de la informació pública	18
	Estàndard 3: Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació	23
	Estàndard 4: Adequació del professorat al programa formatiu	29
	Estàndard 5: Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge	42
	Estàndard 6: Qualitat dels resultats dels programes formatius	52
5.	Valoració final i propostes de millora	67
5.1.	Valoració final	67
5.2.	Propostes de millora	68
5.3.	Seguiment del Pla de millora del curs 2017-2018	70
6.	Relació d'evidències	72

1. Dades identificadores

Universitat	Universitat Oberta de Catalunya
Nom del centre	Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació (Universitat Oberta de Catalunya)
Dades de contacte	<p>Dr. Jordi Sánchez Navarro Director dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació Av. Tibidabo, 39-45, 08035 Barcelona jsancheznav@uoc.edu</p>
Comitè d'Avaluació Intern	<p>Dr. Jordi Sánchez Navarro (director dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació)</p> <p>Dra. Amalia Creus (subdirectora dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació)</p> <p>Dra. Elisenda Estanyol (directora del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments)</p> <p>Sra. Montserrat Atienza (màner del programa dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació)</p> <p>Dra. Sandra Martorell (professora dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació)</p> <p>Sra. Míriam Riera (professora col·laboradora del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments)</p> <p>Sra. Marta Pigem Jubany (graduada del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments)</p> <p>Sra. Mercè Grau (estudiant del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments)</p> <p>Sra. Mercedes Piera (representant del sector professional)</p> <p>Sra. Mayte Ramírez (tècnica de Planificació i Qualitat de la Universitat Oberta de Catalunya)</p>

Titulacions impartides en el centre sotmeses a avaluació				
Denominació	Codi RUCT	Crèdits ECTS	Curs d'implantació	Direcció de la titulació
Màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments	4315872	60	2016-2017	Dra. Elisenda Estanyol

2. Presentació del centre

a) El centre i l'espai europeu d'ensenyament superior (EEES)

La UOC va començar l'adaptació dels seus programes a l'EEES el curs 2008-2009 amb tres graus. Prèviament, havia participat en l'experiència pilot de la Direcció General d'Universitats amb dos graus —Estudis Jurídics i Fonaments de Psicologia— i tres programes oficials de postgrau —Societat de la Informació i el Coneixement; Educació i TIC (*E-learning*), i Programari Lliure.

Dins d'aquest procés, la UOC ha participat en totes les convocatòries de les agències d'avaluació de la qualitat en relació amb la implantació de mecanismes de garantia interna de la qualitat. Així, doncs, a partir del 2009 disposa de l'avaluació positiva del sistema de garantia interna de la qualitat per a tots els estudis que imparteix.

El desplegament de l'oferta durant aquests cursos acadèmics ha estat el següent:

	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Grau	3	13	15	15	15	15	16	21	22	22	22
Màster	4	5	8	14	19	27	29	34	35	39	44
Doctorat	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3

A més, la UOC participa en un total d'11 programes interuniversitaris coordinats per altres universitats (3 graus, 7 màsters i 1 doctorat), juntament amb un màster universitari que s'imparteix des d'un centre adscrit (EADA Business School).

b) El perfil d'estudiant a la UOC

La missió de la UOC és proporcionar a les persones un aprenentatge durador i oportunitats educatives. L'objectiu és ajudar les persones a cobrir les seves necessitats d'aprenentatge superior i proporcionar-los un accés complet al coneixement, intentant superar les restriccions espaciotemporals i afavorint la conciliació de les responsabilitats personals, professionals i formatives.

La UOC té, per tant, un perfil d'estudiant propi i diferenciat del conjunt del sistema universitari català. Cal tenir en compte, doncs, que el 80% dels estudiants estudia i treballa,

gairebé el 50% ja té experiència universitària, prop del 73% té més de 25 anys i prop del 29% prové de la via d'accés de cicles formatius de grau superior.

c) Presentació dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació

El curs 2018-2019, els Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació tenen 7 programes oficials: grau de Comunicació; grau d'Informació i Documentació —en extinció—; grau de Disseny i Creació Digitals; màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments; màster universitari de *Social Media*: Gestió i Estratègia; màster universitari de Periodisme i Comunicació Digital: Dades i Noves Narratives, i màster universitari d'Estratègia i Creativitat en Publicitat. D'aquests programes, el grau de Comunicació, el grau d'Informació i Documentació i el màster universitari de Gestió Estratègica de la Informació i el Coneixement en les Organitzacions (actualment adscrit als Estudis d'Economia i Empresa) es van acreditar durant el curs 2015-2016.

d) El personal dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació

El personal docent i investigador de la UOC s'organitza per estudis. Cadascun dels estudis representa un gran àmbit de coneixement, que alhora també pot estar organitzat per àrees de coneixement. Pel que fa a l'organització interna dels estudis, els integren el professorat i també el personal de gestió. El curs 2018-2019 els Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació tenen 27 professors propis. L'estructura acadèmica dels Estudis es compon de:

1. Direcció dels Estudis, orientada a la direcció i el desenvolupament de l'àmbit de coneixement i del professorat propi.
2. Sotsdirecció de docència, orientada a la transversalitat de la qualitat i la innovació docent dins dels diferents programes dels Estudis.
3. Sotsdirecció de recerca, orientada a la coordinació de les accions de recerca i innovació que s'impulsen des dels Estudis.
4. Subdirecció de Programes Emergents, orientada a la coordinació de la formació no oficial i a l'intercanvi de coneixement amb institucions i empreses.
5. Direccions de programa, que tenen com a objectiu satisfer les necessitats dels estudiants de cada titulació i vetllar per la qualitat dels programes que s'hi imparteixen.
6. Professor o professora responsable d'assignatura (PRA), que és qui duu a terme la docència i porta a terme la recerca i la difusió social del coneixement en el seu camp d'especialització.

Els Estudis també tenen, per completar l'equip docent, professors col·laboradors i tutors, que fan les tasques de guia, orientació i acompanyament de l'estudiant. També col·laboren

amb els professors responsables d'assignatura en l'exercici de la docència. El curs 2018-2019, els Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació tenen un total de 341 professors col·laboradors i 51 tutors. Completen els Estudis el personal de gestió, constituït per 1 tècnica de Suport a la Direcció dels Estudis, 1 mànager de programa i un total de 4 tècnics de gestió acadèmica, que tenen com a objectiu donar suport, des de les diferents funcions que exerceixen, en totes les tasques de docència, recerca i difusió que es duen a terme en el si dels Estudis, alhora que interaccionen amb les àrees i els serveis de gestió que, d'una manera centralitzada, hi ha a la Universitat.

Podeu trobar més informació dels Estudis a la pàgina específica del [portal de la UOC](#).

3. Procés d'elaboració de l'autoinforme

El Consell de Direcció, a proposta del director dels Estudis, va nomenar el Comitè d'Avaluació Intern (d'ara endavant, CAI), integrat pel director dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació, el Dr. Jordi Sánchez Navarro; la sotsdirectora de docència, la Dra. Amalia Creus; la directora del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments, la Dra. Elisenda Estanyol; la mànager de programa dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació, la Sra. Montserrat Atienza; una professora del màster de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments, la Dra. Sandra Martorell; una professora col·laboradora del màster de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments, la Sra. Míriam Riera; una graduada del màster de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments, la Sra. Marta Pigem Jubany; una estudiant del màster de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments, la Sra. Mercè Grau; una representant del sector professional, la Sra. Mercedes Piera, i una tècnica de Planificació i Qualitat, la Sra. Mayte Ramírez.

Per facilitar la màxima participació tant dels responsables acadèmics i dels responsables de gestió com del conjunt de la comunitat universitària, l'informe s'ha basat en el treball previ de les comissions de titulació i de la direcció dels Estudis:



Imatge 1. Esquema de treball del Comitè d'Avaluació Intern (CAI).

Els documents de referència per a l'elaboració de l'autoinforme han estat la [Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i màster](#) (juliol de 2019) i el document [Evidències i indicadors recomanats per a l'acreditació de graus i màsters](#) (març de 2016) d'AQU Catalunya.

En el procés d'elaboració de l'autoinforme podem identificar les fases següents:

1. Recollida d'informació: els mànagers de programa, els tècnics de gestió de programes i els responsables dels diferents processos implicats en el procés d'avaluació van aportar les dades i les proves necessàries per poder fer l'autoavaluació dels diferents estàndards. Les principals fonts d'informació del procés d'avaluació han estat les següents:
 - Els informes d'avaluació externa anteriors.
 - Els informes anuals de seguiment de les titulacions i del centre.
 - Els indicadors dels magatzems de dades (*data warehouse*).
 - Els informes de les enquestes de satisfacció dels diferents grups d'interès.
2. Elaboració de l'autoinforme: la redacció dels estàndards 1, 4 i 6 va ser responsabilitat de la Comissió de Titulació del programa. La Comissió va redactar l'estàndard a partir d'un procés de reflexió i valoració global dels resultats de la titulació i dels mecanismes que permeten la millora contínua del procés docent.
3. Per a l'elaboració dels estàndards transversals 2, 3 i 5 es va fer un treball coordinat entre la direcció dels Estudis i l'àrea de Planificació i Qualitat (PiQ).
4. Valoració individual dels membres del CAI: el CAI es va reunir el 8 d'octubre de 2019 per ser informat del procés d'acreditació. Es va enviar una versió completa del document per correu electrònic a tots els membres del CAI abans de l'1 de novembre de 2019. Per fer una recollida sistemàtica de les opinions relatives a cada estàndard, es va crear un formulari *ad hoc* que havia d'omplir individualment cada membre del CAI abans del dia 22 de novembre del 2019. En relació amb cada estàndard, es demanava que s'indiqués el grau d'assoliment que es proposava i els punts forts i febles que tenia, a més de propostes de millora.

5. Aprovació provisional: el CAI, el 22 de novembre de 2019, va rebre els resultats de la valoració (vegeu [Evidència 0.0 Informe CAI](#)), que posteriorment es van incloure en l'autoinforme. Abans del 29 de novembre de 2019 el CAI va aprovar el contingut dels diferents estàndards, les justificacions que s'aportaven i el pla de millores que es proposava. Així mateix, va consensuar el grau d'assoliment relatiu a cada un dels estàndards.

Exposició pública: un cop elaborat l'autoinforme, es va obrir el període d'exposició pública. L'informe va estar disponible al web de la Universitat o Campus Virtual del 16 al 23 de gener de 2020. Tots els grups d'interès de la Universitat relacionats amb la titulació en van ser informats per correu electrònic, per fomentar la lectura de l'informe i les aportacions que facin referència al contingut. Un cop acabat el període d'exposició pública el dia 23 de gener de 2020, es va prendre nota de l'aportació rebuda, que no s'ha incorporat a aquest autoinforme pel fet que no fa referència a temes substancials i per tant no es va considerar necessari introduir cap modificació en l'autoinforme inicial.

6. Aprovació definitiva: el Consell de Direcció (CD) va aprovar l'autoinforme en la sessió del 27 de gener de 2020.

7. L'autoinforme s'ha tramès finalment a AQU Catalunya en data 30 de gener de 2020.

4. Valoració de l'assoliment dels estàndards d'acreditació

Estàndard 1: Qualitat del programa formatiu

El programa que se sotmet a avaluació ha seguit el procés de verificació, modificació i acreditació següent:

	Verificació	Aprovació CM	Codi RUCT	Recomanacions
Màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments	09/06/2016	29/09/2017	4315872	Sí

La implantació de les recomanacions s'ha anat comunicant en els informes de seguiment de la titulació.

	En progrés vers l'excel·lència	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
Estàndard 1: Qualitat del programa formatiu	X			
1.1. El perfil de competències de la titulació és consistent amb els requisits de la disciplina i amb el nivell formatiu corresponent del MECES.	X			
1.2. El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb el perfil de competències i amb els objectius de la titulació.	X			
1.3. El conjunt d'estudiants admesos tenen el perfil d'ingrés adequat per a la titulació i el seu nombre és coherent amb el nombre de places ofertes.		X		
1.4. La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent adequats.	X			
1.5. L'aplicació de les diferents normatives es realitza de manera adequada i té un impacte positiu sobre els resultats de la titulació.		X		

E.1.1. El perfil de competències de la titulació és consistent amb els requisits de la disciplina i amb el nivell formatiu corresponent del MECES

Tal com es va evidenciar en la memòria de verificació del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments (vegeu [Evidència 1.1 Memòria MU CC Modificada](#)), i com s'explicita en l'[informe final de la verificació](#), el perfil de les competències de la titulació és l'adequat, tant pel que fa a la formulació i l'estructura com pel que fa al contingut i el nivell acadèmic. A més, és coherent amb el nivell formatiu corresponent del Marc espanyol de qualificacions per a l'ensenyament superior (MECES). Els primers semestres de desenvolupament van permetre comparar aquesta coherència i el segon any acadèmic la van confirmar, tant pel que fa a les competències generals i transversals com a les específiques, i també respecte als objectius de la titulació, sempre en relació amb el pla d'estudis i amb l'estructura de l'itinerari curricular que s'havia marcat.

Grau d'assoliment del subestàndard: en progrés vers l'excel·lència

El perfil de competències de la titulació és consistent amb els requisits de la disciplina i amb el nivell formatiu corresponent del MECES. Es considera molt positiu l'encaix entre les competències i els perfils que s'han definit.

E.1.2. El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb el perfil de competències i amb els objectius de la titulació

El pla d'estudis permet assegurar l'assoliment de les competències establertes i del perfil corresponent, i també la coherència i la relació amb els objectius de la titulació.

El disseny del màster preveu que es pugui cursar tot el pla d'estudis en un any, en cas que l'estudiant ho faci a temps complet, o en un termini superior (normalment dos cursos), segons el model flexible de la UOC. La majoria dels estudiants trien aquesta última modalitat, tot i que en alguns casos puntuals (per raons professionals o personals, o pel fet de cursar el màster amb una beca) trien l'opció de fer-ho en un curs acadèmic. El conjunt del pla d'estudis computa un total de 60 ECTS, que s'organitzen en 36 ECTS d'assignatures obligatòries, 18 ECTS d'optatives i 6 ECTS, que són obligatoris, del Treball final de màster (TFM), tal com s'explica en la memòria verificada (vegeu [Evidència 1.1 Memòria MU CC Modificada](#), pàg. 34-35). La tipologia de les assignatures i la seva descripció són informació pública que es pot consultar a la [pàgina web](#) del màster.

El disseny del [pla d'estudis](#) que es recull en la memòria del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments (vegeu [Evidència 1.1 Memòria MU CC Modificada](#)) va buscar adequar la proposta formativa a les necessitats del sector.

Pel que fa a les competències, s'expliquen i s'enumeren en la memòria (vegeu [Evidència 1.1 Memòria MU CC Modificada](#)). L'adquisició de les competències s'ha treballat, i de manera molt satisfactòria, en el desenvolupament de les assignatures. Ho podem comprovar en el mapa de competències del màster, inclòs en la memòria (vegeu [Evidència 1.1 Memòria MU CC Modificada](#)).

De tot el que s'ha detallat anteriorment, se'n deriva l'assoliment dels objectius generals que es van plantejar per a aquest màster en la memòria (vegeu [Evidència 1.1 Memòria MU CC Modificada](#)). El màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments de la UOC està orientat a capacitar els estudiants per a l'exercici professional de la comunicació en empreses i institucions. Aquest programa aporta als estudiants les competències per dissenyar, executar i avaluar projectes de comunicació corporativa. El màster també prepara els estudiants per a l'organització d'esdeveniments institucionals i d'empresa, i els dona els coneixements per aplicar la normativa protocol·lària. Els principals entorns en què els graduats del màster poden exercir la seva tasca professional són els departaments de comunicació, relacions institucionals i protocol d'empreses i institucions, les empreses consultores de comunicació i relacions públiques, i les agències especialitzades en organització d'esdeveniments.

En la memòria verificada (2019) que disposa de l'[informe favorable](#) (vegeu [Evidència 1.1 Memòria MU CC Modificada](#)) es detalla el canvi que afecta el pla d'estudis, en què l'assignatura Pràctiques professionals (6 ECTS) passa d'obligatòria a

optativa, mentre que l'assignatura Habilitats directives, lideratge i formació de portaveus (6 ECTS) passa d'optativa a obligatòria.

Grau d'assoliment del subestàndard: en progrés vers l'excel·lència

El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb el perfil de competències i amb els objectius de la titulació. El programa s'adequa a les necessitats del sector i a les dels futurs estudiants.

E.1.3. El conjunt d'estudiants admesos tenen el perfil d'ingrés adequat per a la titulació i el seu nombre és coherent amb el nombre de places ofertes

El màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments es va començar a desplegar el curs 2016-2017 i se'n va completar el desplegament el primer semestre del curs 2017-2018. En tot cas, l'evolució de la matrícula, tant la total com la relativa als nous estudiants, sempre s'ha valorat de manera positiva: ha passat de 248 a 501 estudiants pel que fa a la matrícula total (vegeu la taula 1 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#)) i s'ha mantingut constant quant al nombre de nous estudiants, amb xifres de 248 (curs 2016-2017), 243 (curs 2017-2018) i 242 (curs 2018-2019) (vegeu la taula 2 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#)). Com es pot veure, a més, en les taules 3 i 4, parlem d'una titulació amb un gran percentatge de dones (83,88% del total) i en la qual les franges d'edat estan relativament distribuïdes quant al pes, però en què té un pes notable el grup d'estudiants més joves, d'entre 19 i 24 anys (35,12%), seguit del de 25 a 29 anys (25,21%) i del de 30 a 34 anys (13,64%), segons dades del curs 2018-2019. Aquesta tendència a tenir nous estudiants cada vegada més joves ha anat en alça l'últim curs. L'augment de la matrícula total (de 248 a 501) és el resultat del fet que la majoria dels estudiants cursen el màster a temps parcial, de manera que allarguen la seva presència en la titulació. En tot cas, aquest augment situa aquest màster com un dels que té un nombre més alt d'estudiants dins del conjunt dels màsters universitaris d'aquest àmbit (comunicació corporativa, protocol i esdeveniments) que s'ofereixen en el sistema universitari espanyol. Concretament, i segons dades del MEFP actualitzades el curs acadèmic 2017-2018, el màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments és el programa amb més estudiants matriculats entre els màsters del seu àmbit amb 411 estudiants. El programa de la UOC és seguit pel màster universitari de Protocol, Comunicació i Organització Integral d'Esdeveniments de la Universitat Rey Juan Carlos amb 252 estudiants i pel programa de Comunicació i Identitat Corporativa de la UNIR amb 99.

En relació amb la proposta de millora recollida en l'[informe de verificació](#), que indicava la conveniència d'especificar en la memòria que els criteris de selecció d'estudiants que s'exposen s'han d'aplicar en cas que les sol·licituds excedeixin el nombre de places disponibles, es tindrà en consideració per incorporar-la al cos de la memòria, en el moment en què calgui introduir modificacions substancials en el seu contingut.

En tot cas, per ajustar la demanda real de la titulació a les places verificades es va sol·licitar una modificació del programa, resolta favorablement per AQU Catalunya, amb data d'efecte el 27/07/2018, en què es van actualitzar a 250 les places que s'oferien el primer any i a 300 les que s'oferien el segon any, xifres que responen d'una manera més ajustada a la demanda real de la titulació. En l'informe va quedar demostrat que actualment el màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments està dimensionat per garantir la docència i té els mecanismes de selecció i contractació per donar resposta a la previsió de places, tal com s'ha vist en un programa que, des que es va implantar el curs 2016-2017, ha anat creixent de mica en mica pel que fa al nombre d'estudiants, de professors col·laboradors i de tutors.

L'evolució del nombre de graduats, que ha arribat a la xifra total de 216, es pot observar en la taula 7 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#). L'obtenció del títol de màster ha experimentat un increment exponencial, de manera que s'ha passat de només 16 graduats el curs 2016-2017 a 79 el curs 2017-2018 i a 121 el curs 2018-2019. Novament, aquestes xifres demostren que la majoria dels estudiants opten per fer el màster en més d'un curs acadèmic, dedicant-hi temps parcial, ja que molts d'ells compaginen els estudis amb obligacions laborals i familiars.

Amb relació al perfil dels nous estudiants, es correspon amb el que es va proposar en l'apartat 4.1 de la memòria de la titulació (vegeu [Evidència 1.1 Memoria MU CC Modificada](#)). Allà, com a primer perfil que es reporta, s'esmentaven titulats universitaris en l'àmbit de les ciències socials, en àmbits de coneixement com comunicació, periodisme, comunicació audiovisual, publicitat i relacions públiques, màrqueting, turisme, administració d'empreses o titulacions afins, i també qualsevol titulat superior interessat en la comunicació i les relacions públiques que dugui a terme la seva activitat professional en aquests àmbits. Les dades del curs 2018-2019 demostren aquesta correspondència (vegeu la taula 5 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#)), atès que el 54,13% dels nous estudiants provenen de titulacions de l'àmbit de la comunicació; el 15,7%, de l'àmbit de l'administració d'empreses, les relacions laborals, el dret i les ciències polítiques, i l'Administració pública, i el 7,85%, de l'àmbit del turisme. En general, l'adequació al que s'indica en la memòria és òptima.

Les xifres de rendiment i èxit, que són del 91,4% i del 97,2%, respectivament (vegeu la taula 6 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#)), avalen la pertinència dels perfils que s'han previst, i també la tasca d'acompanyament dels tutors.

Respecte als complements formatius, tal com es comenta en la memòria de verificació (vegeu [Evidència 1.1 Memoria MU CC Modificada](#)), "amb l'objectiu de compensar les possibles deficiències formatives que hi pugui haver en cada cas, segons la titulació d'origen i l'experiència professional que tinguin, es recomanarà als estudiants la realització de crèdits de formació compensatòria de manera prèvia o simultània amb el màster. Aquesta recomanació es farà mitjançant una tutorització i una avaluació personalitzades de les competències prèvies de cada estudiant. A més, també es recomana un nivell de competència en llengua estrangera equivalent al nivell B2 del Marc europeu comú de referència per a les llengües i un nivell de competència d'usuari en l'ús de les tecnologies

de la informació i la comunicació”. Els estudiants poden consultar la informació d'aquest aspecte al Campus Virtual de la UOC, dins de l'apartat *Tràmits*, i a més disposen de la informació que els proporcionen els seus tutors de manera personalitzada en cas que faci falta. Després, cada tutor, i si cal la direcció de programa, valora cada cas. Als estudiants amb un títol d'accés que pertany a la resta d'àmbits de coneixement, se'ls recomana cursar un màxim de 12 crèdits ECTS de complements de formació, que s'imparteixen a les assignatures anivelladores Introducció a les relacions públiques (6 crèdits ECTS) i Sistemes i processos de les relacions públiques (6 crèdits ECTS). El curs 2018-2019, els estudiants que han cursat complements de formació provenien de titulacions prèvies com filologies, enginyeries, humanitats, història de l'art, infermeria, traducció i interpretació, química i belles arts (vegeu [Evidència 1.3 Complementos formació](#)).

Pel que fa a l'avaluació d'estudis previs (AEP), el curs 2018-2019 el nombre de peticions va ser de 7 en el primer semestre (3 d'acceptades i 4 de denegades) i 1 en el segon semestre (1 d'acceptada i 0 de denegada). Si observem les AEP des de la primera edició del màster, es comprova com la majoria de les que s'accepten corresponen a assignatures de màsters o programes de postgrau de l'àmbit de la comunicació i, més específicament, de la gestió d'esdeveniments i el protocol.

Pel que fa al reconeixement acadèmic de l'experiència professional (RAEP), el curs 2018-2019 el nombre de peticions va ser de 14 el primer semestre i 14 també el segon semestre. Els rols professionals que s'aporten amb més freqüència han estat el de director de comunicació i el d'organitzador d'esdeveniments (*event planner*). S'observa que la majoria d'estudiants que han sol·licitat el RAEP han obtingut el reconeixement de l'assignatura de pràctiques professionals. Les taules amb les dades detallades de l'AEP i el RAEP es poden consultar en el document (vegeu [Evidència 1.4 Convalidaciones AEP-RAEP](#)).

Grau d'assoliment del subestàndard: s'assoleix

Els estudiants matriculats tenen un perfil d'accés que s'adequa amb el que estableix la titulació i el seu nombre és coherent amb les places que s'ofereixen.

El perfil d'estudiants és l'esperat, d'acord amb el que s'argumentava en la memòria, i les dades ho confirmen així. El nombre d'estudiants de nova incorporació es manté estable des que es va implantar, cosa que corrobora que el màster s'adequa a la demanda existent, superant de fet les expectatives.

E.1.4. La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent

Abans d'entrar en l'explicació d'aquests mecanismes en l'àmbit dels Estudis i de la titulació, cal aclarir que anualment la UOC estableix els objectius segons el seu [Pla estratègic](#). Aquests objectius, que tenen la seva traducció en el pressupost i en totes les accions de la Universitat, cada any es traslladen al camp dels estudis amb l'establiment de cinc o sis objectius dels estudis, que s'alineen amb els de la Universitat. D'aquests objectius, que guien les prioritats de l'activitat del centre, els que s'orienten a la docència també tenen en compte els informes externs emesos per l'agència avaluadora. Així mateix, cada programa formatiu identifica quines accions durà a terme com a concreció dels objectius, que, al seu

torn, concorden amb les propostes de millora que recullen els informes de seguiment anuals. D'altra banda, la direcció d'estudis estableix amb cada professor i professora quins seran els seus objectius personals (pla d'objectius personals). Aquest treball per objectius, alineat amb l'estratègia i també amb la revisió i la millora de les titulacions, facilita que els plans d'objectius personals dels directors de programa i dels professors incorporin de manera natural la millora contínua de les titulacions. Finalment, cal destacar que, a banda dels objectius d'assoliment individuals, anualment s'estableix un objectiu docent comú per al conjunt dels estudis.

En tot cas, la coordinació entre les diferents figures docents de la titulació es basa en la responsabilitat compartida, com en la resta de titulacions dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació. La **direcció dels Estudis** i la **sotsdirecció de docència** fan una reunió quinzenal amb el **Consell de Direcció** i una reunió mensual amb la **Comissió de Programes** (els directors de programa i els mànagers de programa) per debatre de manera transversal l'execució de l'estratègia docent que s'ha previst, i també consensuar solucions per als problemes i les situacions que s'han plantejat. També és en el marc d'aquestes reunions on es treballen els aspectes de transversalitat entre les diverses titulacions i es generen situacions de sinergies molt eficients.

Tot el claustre dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació es reuneix mensualment en les **reunions dels Estudis** que convoca el director dels Estudis. D'aquestes reunions s'elaboren ordres del dia i actes.

Els directors de programa, que n'assumeixen la direcció i la coordinació, reuneixen la **Comissió de Titulació**. Aquesta comissió, formada per la direcció del programa, la direcció dels Estudis, tres professors dels Estudis, la mànager de programa i el tècnic de gestió acadèmica, és la que vetlla per la qualitat de l'oferta formativa, garanteix la qualitat global de la titulació, i valora i estableix les accions de millora que siguin pertinents. S'ha establert una periodicitat d'una reunió ordinària per curs acadèmic, que té un paper fonamental en l'elaboració dels informes de seguiment anuals.

Els directors de programa, que n'assumeixen la direcció i la coordinació, mantenen una comunicació constant amb els professors responsables de les assignatures que formen part de la titulació. Aquesta comunicació es porta a terme de manera virtual, mitjançant espais de comunicació en línia (missatges electrònics, grups o sales de treball en el Campus Virtual de la UOC), i també presencial, amb reunions bimensuals, convocades per la direcció de la titulació. En aquestes **reunions plenàries de programa** assisteixen tots els professors responsables d'assignatures (PRA) i el personal tècnic de gestió acadèmica de la titulació. En aquestes reunions es debaten i es comparteixen temes relacionats amb l'activitat docent i amb els processos de gestió docent de la titulació, en els quals està implicat el professorat. Per a aquestes reunions també s'elaboren ordres del dia i actes.

D'altra banda, la directora acadèmica s'encarrega també de facilitar i **coordinar l'acció de tutoria** dels programes en tot allò que té relació amb l'orientació acadèmica dels estudiants (procés de matrícula, requisits d'accés dels nous estudiants, complements de formació, etc.).

Per la seva banda, el professorat responsable d'assignatura (PRA), encarregat de vetllar per assegurar la qualitat i el rigor de l'activitat docent, **coordina el conjunt de professors col·laboradors** que exerceix la docència en les assignatures de la titulació. Aquesta coordinació es porta a terme principalment mitjançant espais de comunicació virtual (grups o sales de treball) del Campus Virtual de la UOC, en els quals els PRA distribueixen i coordinen les diferents tasques que s'assignen als professors col·laboradors cada semestre. A més d'aquesta comunicació constant per mitjà d'espais de comunicació virtuals, els professors responsables d'assignatura també han dut a terme reunions presencials amb els professors col·laboradors durant el curs acadèmic.

Finalment, cal destacar que, des del començament del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments, s'han fet **trobades presencials amb el conjunt de tot l'equip docent de la titulació** (professors responsables, professors col·laboradors i tutors). Concretament, la Primera Trobada de l'Equip Docent va tenir lloc el 23 de novembre de 2017 (vegeu [Evidència 1.5 Primer Encuentro Docente](#) i [Evidència 1.6 Asistentes Primer Encuentro](#)) i la Segona Trobada de l'Equip Docent es va fer el 13 de desembre de 2018 (vegeu [Evidència 1.7 Segundo Encuentro Docente](#) i [Evidència 1.8 Asistentes Segundo Encuentro](#)). En el moment d'elaborar aquest informe s'està treballant en l'organització de la trobada de 2019, que tindrà lloc el 10 de desembre.

En l'última trobada, es va treballar a partir d'exemples de bones pràctiques docents. Els equips docents de diferents assignatures han explicat a la resta de professorat quines estratègies, tècniques i eines aplicaven a les seves aules. Així, es va compartir un exemple de redacció de repte amb perfil immersiu (vegeu [Evidència 1.9 Retos Inmersivos](#)), un exemple de redacció de bon retorn o *feedback* (vegeu [Evidència 1.10 Buen Feedback](#)), un exemple d'innovació com l'audioreturn o *audiofeedback* (vegeu [Evidència 1.11 Guia Audiofeedback](#) i [Evidència 1.12 Tutorial Audiofeedback](#)), un exemple de solucionari (vegeu [Evidència 1.13 Ejemplo Solucionario](#)), una presentació sobre com es pot dinamitzar l'aula (vegeu [Evidència 1.14 Buena Dinamización Aula](#)) i un exemple d'activitat en format de debat (vegeu [Evidència 1.15 Debate Tendencias ComDigital](#)).

Aquestes trobades permeten, més enllà de potenciar bones pràctiques i millorar la coordinació de totes les assignatures, potenciar la cohesió de tot l'equip docent (professors responsables, professors col·laboradors i tutors), que durant el semestre està repartit per tota la geografia espanyola.

Grau d'assoliment del subestàndard: en progrés vers l'excel·lència

Els mecanismes de coordinació de què disposa la titulació són molt adequats. S'està implementant un sistema de coordinació docent estructurat i amb un nivell de valoració alt per part de tots els participants. Hi ha diversos nivells de coordinació transversal i horitzontal, i entre els diferents col·lectius implicats (direcció, coordinació, professorat responsable, professorat col·laborador). L'existència de comissions de direcció, comissions de programes, reunions anuals amb l'equip de professorat col·laborador, etc., garanteix la coordinació docent. En cada assignatura, el responsable de la matèria garanteix la

coordinació de les seves diferents aules, amb activitats i avaluació comunes. L'existència d'un retorn constant permet detectar problemes i adoptar decisions de manera coordinada.

E.1.5. L'aplicació de les diferents normatives es fa de manera adequada i té un impacte positiu sobre els resultats de la titulació

Tot el personal, docent i de gestió, implicat en el màster està molt conscienciat per aplicar les normatives universitàries (tant generals com específiques de la UOC). Aquesta cura en l'aplicació de les normatives universitàries comença amb l'ingrés de l'estudiant a l'aula d'acollida i s'acaba amb l'obtenció de títol. Específicament, i relacionades de manera directa amb l'acció docent i acadèmica, ens referim a les normatives que fan referència als requisits de professorat, les avaluacions d'estudis previs (AEP), el reconeixement acadèmic de l'experiència professional (RAEP) i l'adaptació d'estudiants d'altres titulacions, o, també, a la normativa relacionada amb les pràctiques curriculars. Cada semestre, la direcció de programa, amb el suport del tècnic de gestió acadèmica i de la mànager de programa, s'ocupa del seguiment i el compliment d'aquestes normatives. En tots aquests processos és fonamental el treball conjunt amb l'equip de tutors del programa, i també amb diferents equips de la UOC.

Presència de la perspectiva de gènere

La [Unitat d'Igualtat](#) és una entitat dependent del Vicerectorat de Globalització i Cooperació de la UOC, creada el 2008 per tal de desenvolupar les polítiques d'igualtat en matèria de gènere en aquesta institució. La principal funció de la Unitat és vetllar pel compliment de la legislació vigent en matèria d'igualtat efectiva de dones i homes, pel principi d'igualtat de tracte i d'oportunitats, i per la no discriminació per raó de sexe ni per raó d'orientació sexual en tots els nivells d'aquesta universitat. La Unitat d'Igualtat porta a terme les accions següents: (1) Pla d'igualtat de gènere, (2) informes de diagnosi, (3) dades desglossades, (4) difusió d'informació i organització d'activitats, (5) protocol contra l'assetjament sexual, (6) col·laboració amb xarxes universitàries i (7) comunicació respectuosa.

L'estratègia de la UOC amb relació a la igualtat de gènere s'organitza a partir dels plans d'igualtat (vegeu [Evidència 1.16 Plan Igualdad 19-23](#)). El [Pla d'igualtat](#) efectiva entre dones i homes a la UOC 2015-2019 és el tercer pla del qual s'ha dotat la nostra institució des de la creació de la Unitat. Amb aquest document la UOC impulsa la política de lluita contra la desigualtat entre dones i homes en l'àmbit universitari i en participa, tant en l'àmbit català com estatal.

Actualment, el Pla d'igualtat 2015-2019 s'està acabant i se'n començarà un de nou per al període 2020-2025 que s'organitzarà sobre la base dels eixos de docència, recerca, comunicació i organització.

L'estratègia de la perspectiva de gènere en els Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació, en estreta coordinació amb la Unitat d'Igualtat de la Universitat, s'organitza

entorn de dos eixos: un d'avaluació de la docència i un altre de cura de recursos i gestió d'activitats.

El primer d'aquests dos eixos té com a objectiu fer un diagnòstic detallat que ens permeti saber l'estat i la situació de cada assignatura. Per aconseguir-ho s'ha treballat en la identificació d'un conjunt d'indicadors que tenen en compte el que es diu en els informes desenvolupats des de la Unitat d'Igualtat de la UOC, a més de les propostes recollides a la guia d'AQU Catalunya, *Marc general per a la incorporació de la perspectiva de gènere en la docència universitària*, i a les *Guies per a una docència universitària amb perspectiva de gènere* de la Xarxa Vives, específicament la relacionada amb l'àrea de sociologia, economia i ciència política. La informació obtinguda per mitjà d'aquesta anàlisi serà molt útil per poder anar desenvolupant accions de millora específiques sobre perspectiva de gènere en la docència de les assignatures del programa, tal com s'anirà reflectint en els successius informes de seguiment de la titulació.

El segon d'aquests eixos, d'una banda, facilita crear un repositori de valor que recopili els codis ètics, els decàlegs de bones pràctiques, els informes o les valoracions que continguin indicacions per a un exercici professional en l'àmbit de la comunicació que sigui responsable i promulgui la igualtat. Aquest repositori serà un recurs útil i a disposició dels docents que el vulguin incorporar i utilitzar en el desenvolupament de les pràctiques que els estudiants duguin a terme en les assignatures, alhora que vol esdevenir un punt de referència per al sector i per als professionals que també vulguin conèixer i aplicar les indicacions que es donen en aquests escrits, i també promoure una reflexió més àmplia entorn del tema de la igualtat. I, d'altra banda, al costat d'això, es promourà el desenvolupament d'activitats complementàries, com ara tallers o seminaris amb experts, que permetin als estudiants disposar d'opcions per aprofundir en com evoluciona el tractament de la perspectiva de gènere en l'àmbit de la comunicació i la informació.

Des dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació durant l'any 2019 s'ha creat una comissió de professors que treballaran aquests dos eixos de manera específica i concretaran les accions que cal dur a terme durant els anys vinents per aplicar la perspectiva de gènere en les diferents titulacions.

En darrer lloc, cal destacar que durant el curs acadèmic 2018-2019 s'han portat a terme dues activitats organitzades juntament amb l'Institut Català de la Dona (ICD) i amb el Consell de l'Audiovisual de Catalunya (CAC), una adreçada als estudiants dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació amb el títol Taller "Informar sobre violència masclista", i l'altra adreçada a l'equip docent dels Estudis amb el títol "Comunicació i violència masclista".

Grau d'assoliment del subestàndard: s'assoleix

L'aplicació de les diferents normatives es realitza de manera adequada i té un impacte positiu sobre els resultats de la titulació. En tots els processos acadèmics s'apliquen les normatives establertes de la manera adequada perquè tot el programa es dugui a terme de manera correcta.

Grau d'assoliment de l'estàndard: en progrés vers l'excel·lència

Es constata una matrícula estable amb números elevats. A hores d'ara és el programa amb més estudiants matriculats entre els màsters del seu àmbit. El CAI destaca que el pla d'estudis és coherent amb els objectius de la titulació, amb una bona organització entre assignatures obligatòries i optatives, i que en definitiva el programa compleix de manera satisfactòria tots els aspectes que integren aquest estàndard, amb un èmfasi especial en la qualitat dels mecanismes de coordinació docent.

Estàndard 2: Pertinència de la informació pública

	En progrés vers l'excel·lència	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
Estàndard 2: Pertinència de la informació pública		X		
2.1. La institució publica informació veraç, completa, actualitzada i accessible sobre les característiques de la titulació i el seu desenvolupament operatiu.	X			
2.2. La institució publica informació sobre els resultats acadèmics i de satisfacció.		X		
2.3. La institució publica el SGIQ en què s'emmarca la titulació i els resultats del seguiment i l'acreditació de la titulació.	X			

E.2.1. La institució publica informació veraç, completa, actualitzada i accessible sobre les característiques de la titulació i el seu desenvolupament operatiu

La UOC i els Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació disposen dels mecanismes següents per garantir l'accés a una informació veraç, completa i actualitzada sobre les característiques de les titulacions que imparteixen, el seu desenvolupament operatiu i els seus resultats, i aquesta informació està sotmesa a un procés de millora constant per adequar-se a les necessitats de tots els grups d'interès.

Portal de la UOC: és el principal canal d'informació pública de què disposa la Universitat. Aglutina diferents espais de comunicació, com ara el Portal de transparència o els webs de cada un dels estudis i de cada titulació, entre d'altres. El portal de la UOC també és la porta d'entrada a la intranet de la Universitat.

Portal de transparència: aquest portal té per objecte facilitar la informació relativa a l'activitat docent, investigadora i de gestió que es duu a terme a la Universitat i els seus resultats, i fomentar la transparència com un valor necessari. El *Portal de transparència*, que agrupa informació, dades i indicadors de la UOC que hi ha publicats als diferents espais web, és un punt de partida en la presentació estructurada de la informació pública de la UOC i anirà evolucionant amb la incorporació de nous espais i continguts.

Espai web per a les titulacions: la informació pública de cada titulació conté una estructura ordenada que mostra la informació relativa a la titulació, amb el pla d'estudis com a eix central, en el qual es detallen el conjunt d'assignatures que formen la titulació i el seu pla docent actualitzat. La informació de les assignatures conté una descripció breu dels objectius, l'encaix de l'assignatura en el conjunt del pla d'estudis, els camps professionals en els quals es projecta, els coneixements necessaris previs a la formalització de la matrícula, els objectius, les competències i els continguts. La informació pública també inclou una presentació breu del perfil d'expertesa del professorat i dels docents que intervenen en la titulació, amb accés al seu currículum o al seu web personal. Aquesta informació es revisa i s'actualitza regularment abans del començament de cada semestre. Les direccions de programa validen la informació que es publica i hi fan les modificacions pertinents.

En el cas concret del web del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments, també es disposa d'una presentació en vídeo del programa, en la qual s'expliquen de manera resumida els objectius i els reptes de la titulació, i també les sortides professionals. A més, la informació pública inclou un breu currículum dels professors de la titulació.

Campus Virtual de la UOC: tots els estudiants que es matriculen a la UOC o que sol·liciten l'accés a alguna de les titulacions que ofereix tenen accés al Campus Virtual, el punt de trobada de tots els estudiants. Dins del Campus Virtual, l'espai *Tràmits* aglutina tota la informació referent a les gestions acadèmiques que pot fer l'estudiant: requisits i documentació d'accés, matrícula, beques i descomptes, reconeixements i convalidacions, avaluació i proves finals, títols i certificats, pràctiques en empreses i treballs finals, etc.

Canal UOC de YouTube: es demostra l'interès d'aquest canal com a font d'informació pel nombre de visites d'alguns dels vídeos. Són un bon exemple d'aquest interès els vídeos següents: *L'aula virtual de la UOC* (més de 29.000 visualitzacions), *El consultor/a en el marc del model pedagògic de la UOC* (més de 6.000 visualitzacions), *El procés d'avaluació a la UOC* (més de 32.000 visualitzacions) o *Com puc calcular el preu de la meua matrícula?* (més de 8.000 visualitzacions). Molts d'aquests vídeos es generen des dels Serveis d'Acompanyament a l'Estudiant quan es detecta la necessitat de dur a terme una acció comunicativa més precisa sobre un tema en concret.

Al canal UOC de YouTube, també destaca la informació relativa a l'activitat dels Estudis, que és interessant no solament per als futurs estudiants, sinó també per a tota la comunitat educativa, professional i investigadora. Els Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació tenen una llista de reproducció específica, en la qual es publiquen vídeos que

es generen en el marc de jornades de difusió i altres activitats vinculades a l'àmbit de coneixement, com ara ponències, entrevistes a professorat o trobades d'estudiants o graduats. Es tracta de vídeos vinculats a l'àmbit de coneixement de la comunicació, i inclouen tant relats d'esdeveniments com la difusió de contingut temàtic. A més, en aquest canal es poden visualitzar els vídeos de presentació de les assignatures obligatòries del màster, disponibles tant en català com en espanyol (vegeu les evidències de vídeos en espanyol: [Vídeo de presentación de Comunicación corporativa y relaciones institucionales](#), [Vídeo de presentación de Comunicación estratégica y creativa en las organizaciones](#), [Vídeo de presentación de Comunicación digital y reputación online](#), [Vídeo de presentación de Organización estratégica de eventos](#), [Vídeo de presentación de Protocolo empresarial](#), [Vídeo de presentación de Relaciones con los medios](#), [Vídeo de presentación de Prácticas profesionales](#) i [Vídeo de presentación de Trabajo final de máster](#); i les evidències de vídeos en català: [Vídeo de presentació de Comunicació corporativa i relacions institucionals](#), [Vídeo de presentació de Comunicació estratègica i creativa a les organitzacions](#), [Vídeo de presentació de Comunicació digital i reputació en línia](#), [Vídeo de presentació d'Organització estratègica d'esdeveniments](#), [Vídeo de presentació de Protocol empresarial](#), [Vídeo de presentació de Relacions amb els mitjans](#), [Vídeo de presentació de Pràctiques professionals](#) i [Vídeo de presentació de Treball final de màster](#)).

També s'ha estès aquesta presentació en vídeo a algunes de les assignatures optatives del màster amb més demanda (vegeu les evidències de vídeos en espanyol: [Vídeo de presentación de Comunicación interna](#), [Vídeo de presentación de Producción de eventos](#), [Vídeo de presentación de Habilidades directivas, liderazgo y formación de portavoces](#) i [Vídeo de presentación de Comunicación de crisis y de riesgo](#); i les evidències de vídeos en català: [Vídeo de presentació de Comunicació interna](#), [Vídeo de presentació de Producció d'esdeveniments](#), [Vídeo de presentació d'Habilitats directives, lideratge i formació de portaveus](#) i [Vídeo de presentació de Comunicació de crisi i de risc](#)).

A més de la informació exhaustiva disponible en els apartats que s'han descrit, els Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació potencien la seva identitat digital mitjançant la presència a les xarxes socials, que s'han convertit en un dels principals instruments de comunicació i informació sobre activitats i esdeveniments, i també de difusió oberta del coneixement. Els **canals actuals dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació** són els següents:

- Blog [Tot Comunica](#) (blog dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació). Espai de contingut de creació interna (professorat, experts de la UOC, etc.) que potencia la generació de contingut propi en els àmbits de comunicació i informació; mitjans socials o *social media*; publicitat i comunicació corporativa; disseny i creativitat; periodisme, i cinema.
- Twitter [@UOCinfocom](#) (perfil de Twitter dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació), amb un total aproximat de 3.500 seguidors. Principal canal per a la interacció a la xarxa i per a la difusió en comunitats externes de continguts de creació pròpia i d'impacte, i també de les activitats que s'organitzen.
- Pàgina de [Facebook](#). Canal per reforçar la identitat digital.

- D'altra banda, també destaca la pàgina web dels [Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació](#), que mostra la cara més institucional (qui som, la missió i l'oferta formativa, entre altres aspectes).
- Revista [COMeIN](#). Revista divulgativa dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació. Com el nom indica, és una invitació a entrar i conèixer aquests estudis a partir dels articles dels seus professors, per descobrir què pensen sobre un ampli ventall de temes que tenen com a eix central la comunicació i la informació. La revista *COMeIN* publica novetats cada setmana.
- Newsletter *InfoCom+*. Butlletí mensual que s'envia l'últim divendres de cada mes a tots els membres dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació, i també al professorat col·laborador i als tutors (vegeu, com a exemple, l'[Evidència 2.1 Newsletter](#)).

D'altra banda, pel que fa al mateix **màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments**, des del principi es va disposar dels **canals específics** següents:

- Blog [ComCorporativa](#). Blog del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments, en el qual es publiquen articles sobre el sector, entrevistes a professorat del màster i articles redactats per estudiants en què relaten la seva experiència amb la titulació.
- Etiqueta [#masterComUOC](#). Des del principi s'ha fomentat de manera singular la presència a Twitter amb l'etiqueta o *hashtag* [#masterComUOC](#), amb la qual els docents, els estudiants i els experts dialoguen sobre diferents aspectes de l'àmbit de la comunicació corporativa, el protocol i l'organització d'esdeveniments.

En darrer lloc, cal destacar que els estudiants que vulguin poden publicar els seus treballs finals en el [repositori institucional de documents oberts O2](#), l'[Oberta en obert](#) de la Universitat. És una activitat que es fomenta a l'aula del Treball final de màster (vegeu [Evidència 2.2 Enunciado Act TFM](#)).

[Espai Qualitat](#). Inclòs en l'apartat *Metodologia en línia de qualitat*, mostra la informació relativa a la qualitat de les titulacions, com ara els indicadors relatius als resultats acadèmics i el nivell de satisfacció amb les titulacions que s'ofereixen, a més d'informació relativa al professorat dels estudis, com per exemple el perfil i indicadors de qualitat de l'activitat docent i de recerca que ha portat a terme. Els resultats que es mostren responen als indicadors compromesos en el contracte programa i en la memòria de verificació de cada titulació.

A partir dels resultats de l'enquesta d'incorporació es poden identificar els aspectes que cal millorar en la informació pública institucional i dissenyar accions de millora, principalment pel que fa al procés d'informació i matriculació. En aquest sentit, i segons l'enquesta d'incorporació de la UOC del curs 2018-2019 (en la qual es recullen entre els estudiants les motivacions i les expectatives pel que fa al programa de formació i s'avalua la satisfacció amb el procés d'informació i matriculació), per al total de la Universitat el 78% dels estudiants dels màsters universitaris estava satisfet amb els mecanismes d'informació, mentre que el 72% ho estava amb el procés de matriculació. En la titulació que s'avalua

aquí (vegeu la taula 16 de l'annex), les dades superen aquesta mitjana: la majoria dels enquestats (83,1%) valorava positivament els mecanismes d'informació i també ho feia (75,9%) quant al procés de matriculació.

Grau d'assoliment del subestàndard: en progrés vers l'excel·lència

S'ofereix informació actualitzada, exhaustiva i pertinent sobre les característiques del programa i del seu desenvolupament operatiu. La informació és clara i accessible per a tots els grups d'interès. S'ha millorat la informació pública del professorat que intervé en la titulació amb una presentació breu del seu perfil d'expertesa. Totes les assignatures obligatòries del màster tenen a més un vídeo de presentació disponible a les aules, al blog del màster i a YouTube. El màster que s'avalua té un canal digital específic de la seva àrea de coneixement: el blog [ComCorporativa](#) i l'etiqueta #masterComUOC.

E.2.2. La institució publica informació sobre els resultats acadèmics i de satisfacció

El portal de la Universitat, amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats d'informació de cada grup d'interès, permet visualitzar la pàgina principal segons cada perfil d'usuari: [estudiant](#), [alumni](#), [investigador](#), [empresa](#) i [mitjà de comunicació](#).

Aquesta universitat disposa del portal *Qualitat*, organitzat en quatre apartats: *Política de qualitat*, *Qualitat de les titulacions*, *Resultats* i *Personal acadèmic*. A l'espai [Qualitat de les titulacions](#) es poden consultar els documents vinculats al cicle de vida de cada titulació: informació del Registre d'Universitats, Centres i Títols (RUCT), la memòria verificada (amb els canvis incorporats), les modificacions que s'han aprovat, el resultat dels processos d'acreditació i els informes que han emès les agències de qualitat en cada un dels processos.

Des de l'apartat [Resultats](#), es pot accedir a la informació relativa als resultats acadèmics i els resultats de satisfacció, juntament amb els estudis d'inserció laboral i els rànquings en què participa la Universitat.

En el subapartat [Resultats acadèmics](#) es mostren els indicadors docents que permeten fer el seguiment i l'anàlisi de les titulacions de manera agregada i per titulació (evolució de les taxes de rendiment, èxit, graduació, abandonament i nombre de graduats), la qual cosa també permet tenir una visió comparativa de la titulació respecte al conjunt de titulacions de màster de la UOC.

En el subapartat [Resultats de satisfacció](#) es mostren els resultats agregats i per titulació de les diferents enquestes del cicle de vida acadèmica dels estudiants. Des d'aquest subapartat, es pot veure l'evolució dels resultats els darrers anys, a més del model de qüestionari que han respost els estudiants en cada període dels seus estudis (informació i incorporació, assignatures —semestral—, final de curs i graduació).

En el subapartat [Inserció laboral](#), es mostra informació d'interès per als estudiants i els ocupadors relativa a la població enquestada, l'ocupació i la valoració de la formació en les àrees disciplinàries corresponents a les titulacions de la UOC: humanitats, ciències socials, ciències de la salut i enginyeria i arquitectura.

Grau d'assoliment del subestàndard: s'assoleix

La institució publica informació sobre els resultats acadèmics i de satisfacció de la titulació.

E.2.3. La institució publica el SGIQ en què s'emmarca la titulació i els resultats del seguiment i l'acreditació de la titulació

La Universitat publica i difon la seva política de qualitat al portal des de l'espai *Qualitat*. El Manual del sistema de garantia interna de la qualitat (MSGIQ) (vegeu [Evidència 2.3 Manual SGIC UOC](#)) està editat i publicat en català, espanyol i anglès i se'n fa la difusió corresponent, tant per mitjà del portal web com de l'espai de comunicació interna IntraUOC de la Universitat.

En l'espai *Qualitat* del portal de la UOC, la Universitat posa a disposició dels diferents grups d'interès els informes d'avaluació externa de la Universitat dels diversos processos de seguiment i avaluació que s'han portat a terme. Per facilitar la localització dels documents, la informació s'organitza en dos àmbits: el dels estudis i el de les titulacions.

Grau d'assoliment del subestàndard: en progrés vers l'excel·lència

La institució publica i difon de manera exhaustiva la política de qualitat, els processos del SGIQ i els elements que se'n deriven per a la rendició de comptes, que inclouen els resultats del seguiment i de l'acreditació.

Grau d'assoliment de l'estàndard: s'assoleix

Els estàndards s'assoleixen completament en la institució. El CAI destaca especialment els diferents espais de comunicació pública impulsats pel mateix màster, que complementen la informació institucional més general. Valora de manera molt positiva que els plans docents de les assignatures siguin públics, i també els vídeos de presentació de cada assignatura que hi ha disponibles al canal de YouTube, que permeten informar-se d'una manera més amena del contingut i les competències que es treballen en cada assignatura. El CAI també valora que hi hagi convenis amb associacions i col·lectius professionals que permetin ampliar la difusió dels plans docents, alhora que anima a continuar explorant noves relacions amb entitats i cercles professionals d'interès.

Estàndard 3: Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació

	En progrés vers l'excel·lència	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
Estàndard 3: Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació	X			
3.1. El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions.	X			
3.2. El SGIQ implementat garanteix la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats acadèmics i la satisfacció dels grups d'interès.		X		
3.3. El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora contínua.	X			

E.3.1. El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions

El SGIQ recull els processos relacionats amb el disseny del programa (*PO02_Dissenyar titulacions oficials*¹), el desplegament, la revisió i la millora del programa (*PO07_Desplegar, revisar i millorar els programes*), i l'acreditació de titulacions oficials (*PO14_Acreditar i avaluar les titulacions*). La Comissió de Titulació és la responsable del disseny, el seguiment i l'acreditació de les titulacions. En tot moment rep el suport dels equips de gestió dels Estudis i de les àrees vinculades a aquests processos.

Mitjançant el procés *Dissenyar titulacions oficials* es garanteix que el disseny sigui correcte i la verificació positiva, tenint en compte les necessitats i les expectatives dels grups d'interès. La institució posa a disposició de les comissions de titulació les eines i els recursos necessaris per dissenyar adequadament la titulació.

El procés *Desplegar, revisar i millorar els programes* assegura el seguiment anual de les titulacions i permet detectar els aspectes que cal millorar relatius al programa i a la institució. La Comissió de Titulació valora anualment el funcionament del programa i proposa accions de millora, i deixa constància de tot això amb els informes de seguiment de titulació (IST) anuals. La direcció dels Estudis valora anualment els aspectes transversals i el funcionament global de les titulacions, i estableix el pla de millora anual per al conjunt dels Estudis i de les titulacions. En els informes de seguiment de centre (ISC) es reflecteix l'anàlisi que s'ha dut a terme i el pla de millores que es proposa; aquest informe

¹ Tots els processos estan referenciats en el manual SGIQ ([Evidència 2.3 Manual SGIC UOC](#))

està disponible al portal *Qualitat*. Aquest procés sistemàtic de seguiment, revisió i millora de les titulacions permet analitzar de manera global el funcionament de la titulació i identificar els aspectes que cal millorar i les modificacions necessàries que s'hi han d'introduir per mantenir el nivell de qualitat pretès. De l'informe de seguiment se'n deriva un pla de millores en el qual es concreten l'objectiu que es vol aconseguir, l'acció que cal dur a terme, els indicadors de seguiment, el responsable de l'execució d'aquesta acció i el calendari per dur-la a terme. Si cal introduir canvis en la titulació, es gestionen d'acord amb el document d'AQU Catalunya [Processos per a la comunicació i/o avaluació de les modificacions introduïdes en els títols universitaris de grau i de màster](#).

El procés *Acreditar i avaluar les titulacions*, que inclou l'autoavaluació i l'avaluació externa, es porta a terme d'acord amb les directrius oficials. Així, doncs, es fa una valoració del funcionament de la titulació des de l'última acreditació, tenint en compte els informes de seguiment i les millores que s'hi ha introduït. Es considera que l'avaluació externa, feta per un grup d'experts, permet confirmar la detecció de punts forts i febles de les titulacions i revisar l'adequació del pla de millores que s'ha dissenyat.

Tota la documentació associada a aquests processos es revisa anualment des de l'Àrea de Planificació i Qualitat per anar-la adaptant i millorant i per assegurar que els processos que s'han dissenyat s'implanten correctament i són eficaços.

Els documents resultants dels processos de verificació, seguiment i acreditació de cada titulació són públics i s'hi accedeix mitjançant el portal *Qualitat* de la UOC.

Grau d'assoliment del subestàndard: en progrés vers l'excel·lència

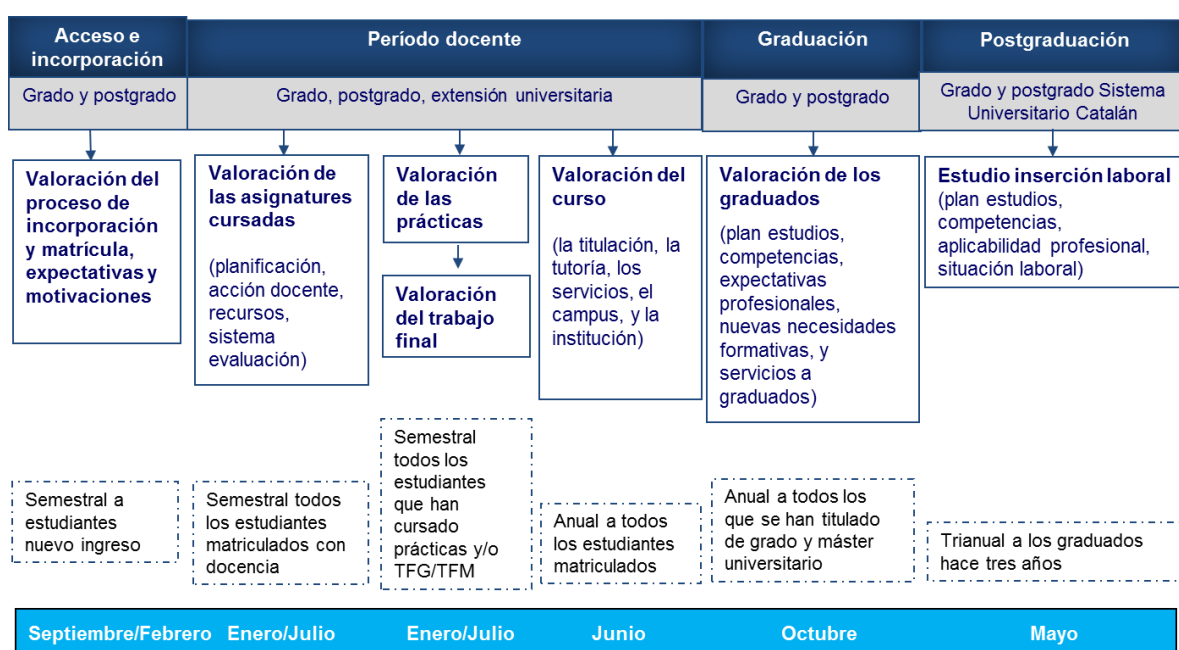
El SGIQ disposa de processos implementats que faciliten d'una manera òptima el disseny i l'aprovació de les titulacions, i també el seguiment i l'acreditació, amb la implicació de tots els grups d'interès.

E.3.2. El SGIQ implementat garanteix la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats acadèmics i la satisfacció dels grups d'interès

Les direccions de programa i els professors i professores responsables d'assignatura disposen dels resultats de la titulació i de les assignatures al final del semestre per mitjà de diverses fonts d'informació. Els resultats acadèmics i de satisfacció es poden consultar per mitjà del magatzem de dades (*data warehouse*) DAU, que recull de manera centralitzada tots aquests resultats, i d'eines per a la visualització de dades interactives (Microsoft Power BI). Les dades, que es presenten agregades per titulació, per assignatures i per aules, es poden comparar amb els semestres anteriors i es pot veure l'evolució dels resultats amb taules i gràfics. La Universitat disposa d'un procés estratègic per definir els indicadors més adequats i proveir els responsables acadèmics i de la institució dels resultats clau per a la presa de decisions (*PE05_Definir els indicadors del SGIQ*).

A més, per mitjà del registre d'avaluació contínua (RAC), el professorat i el personal de gestió vinculat a l'activitat docent poden consultar els resultats dels estudiants en les proves d'avaluació contínua i veure l'evolució d'una assignatura durant el període docent. Aquesta informació permet executar accions durant el semestre per reforçar i millorar el rendiment dels estudiants.

D'altra banda, la Universitat disposa de mecanismes, eines i personal que tenen la missió de recollir la satisfacció dels diferents grups d'interès, tal com estableix el MSGIQ (*PS10_Recollir la percepció dels grups d'interès*). Des del curs 2011-2012 s'ha completat la recollida de la satisfacció del cicle de la vida acadèmica de l'estudiant, tant per a les titulacions de grau com per a les de màster.



Imatge 2. Recollida de la satisfacció durant el cicle de vida acadèmica de l'estudiant.

S'elaboren diversos informes per a cadascuna de les [enquestes](#) i es posen a disposició dels responsables acadèmics (direcció de programa i professors responsables d'assignatura) amb l'objectiu de facilitar la presa de decisions per a la millora de la qualitat de les assignatures i de les titulacions. El valor d'aquests informes de satisfacció és que permeten detectar possibles mancances o aspectes que s'han de millorar dels diferents elements vinculats amb l'acció docent de les assignatures (recursos d'aprenentatge, professorat col·laborador i sistema d'avaluació).

Des del curs 2013-2014 es recullen sistemàticament les dades de satisfacció de l'equip docent (vegeu [Evidència 3.1 encuesta PDC InfoCom](#), [Evidència 3.2 encuesta tutores InfoCom](#) i [Evidència 3.3 encuesta PRA InfoCom](#)): tutors, professorat col·laborador, professorat responsable d'assignatura i direccions de

programa. En aquestes enquestes es demana que valorin el funcionament de la docència, el suport que han rebut i els mecanismes de coordinació amb la resta de l'equip docent.

El detall d'aquestes dades permet obtenir informació agregada, comparativa, per titulació i per àrea d'especialització del conjunt d'aspectes que sustenten el nostre model educatiu.

A part dels mecanismes de recollida sistemàtica de la satisfacció dels diferents grups d'interès, semestralment es reuneix la Comissió d'Estudis (vegeu [Evidència 3.4 Acta Comisión Estudios](#)), que integra els representants dels estudiants de cada titulació i el Consell de Direcció dels Estudis, amb l'objectiu de posar en comú els projectes docents en curs i les propostes de millora de les titulacions, i també discutir qualsevol aspecte que els estudiants proposin en l'ordre del dia, establert conjuntament. La Comissió d'Estudis disposa d'un espai virtual propi per mantenir un flux de comunicació entre els estudiants i les direccions acadèmiques dels programes.

Grau d'assoliment del subestàndard: s'assoleix

El SGIQ té un procés implementat que gestiona la recollida de resultats rellevants, amb l'existència d'un quadre d'indicadors amb informació sobre l'evolució temporal d'aquests resultats. El SGIQ també permet recollir informació sobre la satisfacció dels grups d'interès (especialment titulats, estudiants, professorat) respecte al programa formatiu.

E.3.3. El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora contínua

L'any 2009, en el marc del programa AUDIT, la UOC va aprovar el primer Manual del sistema de garantia interna de la qualitat (MSGIQ), que va permetre integrar totes les seves activitats per garantir la qualitat dels ensenyaments. Durant el curs 2016-2017 es va fer una revisió a fons de tot el manual i del funcionament dels seus processos. El 4 de desembre de 2017, el Consell de Direcció de la Universitat va aprovar la nova versió del MSGIQ. En el cas de la UOC, el SGIQ i el seu desplegament és transversal a tots els centres.

El manual té un mapa de processos en el qual es descriu la interrelació entre els diferents processos. Aquests processos s'han estructurat dins del mapa, tenint en compte la tipologia que tenen, segons els criteris següents:

- **Processos estratègics:** són els que es relacionen amb l'estratègia i els objectius de l'organització, amb la seva missió, visió i valors. Al capdavant de la seva gestió hi ha, normalment, l'equip directiu.
- **Processos operatius:** són els que permeten el desplegament de l'estratègia de l'organització. Són clau en el desenvolupament del model de gestió i afegixen valor als grups d'interès més rellevants.
- **Processos de suport:** són processos facilitadors de les activitats que integren els processos operatius i, en alguns casos, els estratègics.

Com a resultat de la reflexió entorn de les persones, els col·lectius i les organitzacions de tota mena que, en un moment o altre del desplegament de l'activitat de la UOC, interactuen o tenen capacitat de poder influir en la Universitat, s'han identificat els diferents **grups d'interès** per a cada un dels processos esmentats.

Cadascun dels processos que s'han identificat en el mapa es desplega mitjançant un **procés documentat**, un document descriptiu que inclou la informació clau per a l'operació del procés: la missió, l'abast, el propietari, els responsables, la descripció, la vinculació amb altres processos, els elements d'entrada i sortida, la informació documentada, els indicadors i el diagrama de flux. Per monitorar el funcionament del SGIQ i el seu rendiment, els indicadors identificats per mesurar cada procés s'agreguen a un **quadre de comandament** que permet als responsables de la UOC tenir una visió global del funcionament del sistema, la qual cosa facilita la presa de decisions.

Per a la millora contínua del SGIQ la Universitat disposa d'un procés específic (*PE03_Revisar i millorar el SGIQ*), en el qual s'estableixen la responsabilitat i els mecanismes per a la revisió del sistema i l'aprovació del pla de millora.

Amb l'objectiu de verificar el nivell d'implantació i eficàcia del SGIQ i la seva capacitat per donar resposta a la normativa de referència, durant el mes de març de 2019 es va dur a terme la primera auditoria interna del SGIQ a la UOC. L'equip auditor va ser liderat per experts en la matèria i es va completar amb personal extern i intern qualificat.

Aquesta auditoria ha estat el pas previ per afrontar el procés de certificació de la implantació del SGIQ per part d'AQU Catalunya, previst per a l'any 2020, i de la seva realització se'n deriva un Pla d'accions correctives.

Grau d'assoliment del subestàndard: en progrés vers l'excel·lència

El SGIQ disposa d'un procés implantat que obliga la institució a revisar de manera periòdica i completa l'adequació del mateix SGIQ. La revisió es concreta en un informe que recull la reflexió sobre el funcionament del SGIQ i que permet fer un seguiment dels canvis que s'hi han fet. Les accions de millora del SGIQ són coherents amb la revisió que s'ha dut a terme i s'estructuren en plans de millora que recullen tots els elements necessaris per fer un seguiment òptim i periòdic de la seva implantació.

Grau d'assoliment de l'estàndard: en progrés vers l'excel·lència

L'estàndard s'assoleix completament i, a més, hi ha exemples de bones pràctiques. El CAI valora de manera positiva que la UOC disposi d'un sistema de garantia interna de la qualitat ben implementat. També valora que hi hagi una àrea que en lideri la implementació, la revisió i la millora. Es fa un esforç important per recollir informació per mitjà d'enquestes i els resultats que s'obtenen es tenen en compte per fer canvis o millores en les assignatures.

Estàndard 4: Adequació del professorat al programa formatiu

	En progrés vers l'excel·lència	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
Estàndard 4: Adequació del professorat al programa formatiu		X		
4.1. El professorat reuneix els requisits del nivell de qualificació acadèmica exigits per les titulacions del centre i té suficient i valorada experiència docent, investigadora i, si escau, professional.		X		
4.2. El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre l'alumnat.		X		
4.3. La institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent i investigadora del professorat.		X		

En relació amb la proposta de millora que es recull en l'[informe de verificació](#), que indicava la conveniència d'incrementar el potencial de la plantilla del professorat per a la impartició del màster, i amb motiu de l'última sol·licitud de modificació del programa, que ja té un informe favorable, es van actualitzar en la memòria de la titulació les dades dels docents vinculats al programa durant el curs acadèmic 2018-2019 (vegeu l'apartat 6.1.1 de l'[Evidència 1.1 Memòria MU CC Modificada](#)). Al llarg dels apartats següents, s'aporta informació detallada referent a aquest aspecte.

E.4.1. El professorat reuneix els requisits del nivell de qualificació acadèmica exigits per les titulacions del centre i té suficient i valorada experiència docent, investigadora i, si escau, professional

Experiència docent i professional

L'equip docent que intervé en les titulacions està format per la direcció del programa, [el professorat propi i el personal docent col·laborador](#).

El professorat propi, en el seu àmbit de coneixement, dissenya les assignatures segons les directrius que descriu la memòria de la titulació i té l'experiència docent i investigadora en la disciplina del programa formatiu. La direcció del programa avalua la proposta que fa el professorat i la coherència que té amb la resta de les assignatures. Conjuntament, defineixen el [perfil del professorat col·laborador](#). Per definir aquest perfil es pren en

consideració principalment la titulació en l'àrea de coneixement específica i l'experiència docent universitària o professional, i també l'experiència en la coordinació i l'organització de grups virtuals.

El curs 2018-2019 els Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació tenien un total de 27 professors, el 100% dels quals havia aconseguit el grau de doctor. Del total del professorat doctor, el 56,7% està acreditat per una agència d'avaluació externa (vegeu [Evidència 4.1 Datos profesorado InfoCom](#)).

Aquestes xifres són encara més positives si mirem el conjunt de professors propis que exerceixen la docència en el màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments, en el qual el 100% del professorat és doctor i el 80% del professorat doctor està acreditat. La taula següent desglossa el pla d'ordenació acadèmica amb el detall del perfil i dels mèrits acadèmics.

Assignatura	Crèdits	Professorat propi	Categoria	Acreditació	Trams docents	Trams de recerca	Titulació
Comunicació corporativa i relacions institucionals	5	Sandra Martorell	Professora contractada	Sí	0	0	Doctora
Pràctiques professionals (presencials)	6	Mireia Montaña	Professora contractada	No	2	0	Doctora
Comunicació estratègica i creativa en les organitzacions	5						
Comunicació digital i reputació <i>online</i>	5						
<i>Business & entrepreneurship</i>	6						
Organització estratègica d'esdeveniments	5	Elisenda Estanyol	Agregada	Sí	1	1	Doctora
Protocol empresarial	5						
Protocol oficial	6						
Producció d'esdeveniments	6						
Treball final de màster	6						
Relacions amb els mitjans	5	Ferran Lalueza	Agregat	Sí	2	1	Doctor
Comunicació de crisi i de risc	6						
<i>Lobbyism and public affairs</i>	6						

Assignatura	Crèdits	Professorat propi	Categoria	Acreditació	Trams docents	Trams de recerca	Titulació
Pràctiques professionals (virtuals)	6						
Habilitats directives, lideratge i formació de portaveus	6	Candela Ollé	Agregada	Sí	1	2	Doctora
Comunicació interna	6						

Si tenim en compte el total del professorat —és a dir, la suma del professorat propi i del professorat col·laborador, equivalent a un terç del professorat a temps complet—, veiem que el 75,35% del total del professorat de la titulació és doctor ([Evidència 4.2 Datos Doctores MUComCorporativa](#)). De la mateixa manera, pel que fa a la informació de crèdits impartits segons els trams, més del 94,05% del creditatge que s'imparteix en la titulació subjecta a avaluació és responsabilitat de professorat que té tram docent i el 71,43% dels crèdits l'imparteix professorat amb trams de recerca ([vegeu Evidència 4.3 Crèdits impartidos](#)). Cal afegir que el 80% del professorat propi té més de deu anys d'experiència docent universitària a la UOC i el 20% té menys de cinc anys d'experiència. A més, el 80% del professorat propi de la titulació ha impartit o imparteix també classes en altres universitats. Així mateix, és important destacar que la totalitat de professors propis del màster estan actius en recerca i que la majoria forma part de xarxes professionals o científiques del seu àmbit de coneixement, tant d'àmbit nacional com internacional. Finalment, cal esmentar que el 100% té experiència professional diferent de l'acadèmica o investigadora, sigui en l'àmbit empresarial o en el de l'Administració pública.

D'altra banda, en la titulació que s'avalua han intervingut un total de 54 professors col·laboradors ([vegeu Evidència 4.4 Datos PDC MUComCorporativa](#)). Pel que fa als perfils professionals del professorat, hi trobem acadèmics de l'àmbit de la comunicació corporativa i el protocol, i també professionals i experts en comunicació interna, relacions amb els mitjans, comunicació digital, comunicació estratègica, comunicació de crisi, lobbisme, habilitats directives, organització i producció d'esdeveniments, i nous negocis en l'àmbit de la comunicació corporativa.

La selecció del professorat col·laborador té com a objectiu garantir que té l'experiència docent i professional que es requereix per atendre i avaluar el procés d'aprenentatge dels estudiants i fer-ne el seguiment. El seu encàrrec docent està vinculat al període semestral de docència, i la seva continuïtat està condicionada a la qualitat de la tasca docent que porti a terme i a la satisfacció amb aquesta tasca.

Com s'ha avançat anteriorment, l'equilibri entre professorat col·laborador de procedència acadèmica i professional és cabdal per acompanyar l'estudiant en aquestes titulacions, que tenen un caràcter eminentment professionalitzador. La selecció del professorat col·laborador

que intervé en les assignatures de treball final i de pràctiques està vinculada directament a la seva experiència acadèmica o professional i al seu camp d'especialització.

Experiència de recerca

El professorat propi dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació participa activament en la recerca i està involucrat en diferents grups de recerca, amb finançament extern i intern. El curs 2018-2019 hi havia 26 projectes, ajudes i recursos amb finançament extern. En concret, d'aquests 26 projectes, 14 són d'I+D+i, 5 són ajudes de reconeixement de grups, 1 és una càtedra, 1 són inscripcions a congressos i 1 són drets d'autor. També hi ha professors que participen en 3 projectes de I+D+i d'altres universitats. Dels professors dels Estudis, 7 han liderat projectes competitius externs i 20 han participat en projectes competitius. El 30% de professorat propi ha liderat un projecte de recerca competitiu i el 80% ha participat en, almenys, un projecte de recerca competitiu amb finançament públic d'àmbit internacional, europeu o estatal o de proximitat. A més, s'han aconseguit 14 projectes o ajudes de finançament intern en els quals han participat professors dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació (11 per a projectes d'I+D+i, 1 per a estades de recerca, 1 per a publicació de resultats i 1 projecte APLICA d'innovació docent) (vegeu [Evidència 4.5 Proyectos InfoCom](#)). Per veure els projectes en els quals ha participat el professorat propi del màster (vegeu [Evidència 4.6 Proyectos MUComCorp](#)).

El conjunt d'aquest professorat ha publicat els darrers cinc anys més de 80 articles en revistes indexades, que apareixen en els bancs de dades d'ISI o semblants, i ha publicat 19 capítols i llibres en editorials especialitzades (es poden consultar més detalls sobre les publicacions a la pàgina web dels Estudis, concretament a [Memòria de Recerca 2016/2017](#), [Publicacions 2018](#) i [Publicacions 2019](#)). Pel que fa a la capacitat formativa del professorat propi, es posa de manifest que els últims cinc anys s'han defensat 8 tesis dirigides per professorat dels Estudis.

El web de recerca dels Estudis (https://www.uoc.edu/portal/ca/estudis_arees/ciencias_informacio_comunicacio/recerca/index.html) permet visualitzar el detall dels grups de recerca i la producció científica dels investigadors, inclòs el grup [GAME](#), en el qual participen tots els professors propis del màster.

Cal destacar les acreditacions que s'han obtingut aquests darrers anys. Concretament, l'acreditació de professora lectora de la Dra. Elisenda Estanyol i de la Dra. Sandra Martorell, i l'acreditació de professora titular d'universitat (agregada AQU) de la Dra. Candela Ollé i la de professor titular d'universitat (agregat AQU) del Dr. Ferran Lalueza.

El professorat propi del màster també ha fet **estades de recerca** durant el període que s'avalua, i ha publicat **articles** i **capítols de llibre** i ha participat en **congressos acadèmics**. El professorat del màster també ha publicat amb l'Editorial UOC **llibres** sobre l'àmbit de la titulació, que alhora es posen a disposició dels estudiants del màster com a recurs d'aprenentatge, i ha participat en l'**organització de congressos internacionals sobre la disciplina** (vegeu [Evidència 4.7 aportaciones_prof_MUComCorp](#)).

La taula següent mostra informació detallada en termes de producció científica del professorat que intervé en la titulació:

Professorat Propi	Publicacions	Publicacions indexades	Citacions en ISI	Citacions en Scopus	Citacions en GS	Nre. trams de recerca	Últim tram viu	Acreditació de recerca	Acreditació de recerca - Professor titular d'universitat	Enllaç al currículum i al mapa de recerca
MARTORELL FERNÁNDEZ, Sandra	1	1	0	0	0	0		2018		CV
MONTAÑA BLASCO, Mireia	2	2	2	4	7	0				CV
ESTANYOL CASALS, Elisenda	5	5	9	15	54	1	2010-2015	2016		CV
LALUEZA BOSCH, Ferran	14	12	7	5	39	1	2011-2016	2008	2016	CV
OLLÉ CASTELLÀ, Candela	5	5	10	12	44	2	2006-2011	2011	2016	CV

L'increment d'acreditacions obtingudes pel professorat propi del màster, els projectes competitiu de R+D, les publicacions, les contribucions a congressos i les estades de recerca internacionals que s'han portat a terme demostren el potencial de la plantilla en l'àmbit de la recerca.

Pel que fa al professorat col·laborador, l'experiència en recerca és un element determinant en el procés de selecció, principalment per a les assignatures de treball final. Per dur a terme el treball final, a cada estudiant se li assigna un professor col·laborador o una professora col·laboradora, que dirigeix el treball i és especialista en aquest àmbit. Els treballs es presenten davant d'una comissió avaluadora formada per especialistes en els diferents àmbits del màster —comunicació corporativa, protocol oficial, cerimonial corporatiu, i organització i producció d'esdeveniments—, que els qualifiquen i emeten un informe.

Finalment, les dades de satisfacció que mostren els estudiants en relació amb la tasca que duen a terme aquests docents ratifiquen la bona valoració del professorat de la titulació. En concret, per al curs 2018-2019 (vegeu la taula 6 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#)), se situen prop del 75,8% d'estudiants satisfets amb l'acció docent a la UOC. Aquest bloc inclou indicadors de satisfacció amb la planificació de l'estudi, amb la facilitació de l'aprenentatge pel professor col·laborador i amb el tracte personalitzat durant el procés d'aprenentatge.

Grau d'assoliment del subestàndard: s'assoleix

El professorat disposa de la qualificació acadèmica, dels reconeixements externs rellevants i de l'experiència adequada per impartir una formació de qualitat. El centre té establerts criteris adequats per a l'assignació de la docència, que asseguruen en tots els casos el professorat més bo. La major part del professorat està implicat activament en projectes de recerca reconeguts i ha fet contribucions de recerca rellevants dins de la disciplina del màster. Els estudiants estan satisfets amb la competència docent i l'experiència investigadora i professional del professorat del màster

E.4.2. El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre l'alumnat

La direcció dels Estudis és responsable de garantir que el conjunt de l'activitat acadèmica del professorat cobreixi necessitats docents i la resta d'objectius estratègics del professorat i dels Estudis. La dedicació acadèmica de cada membre del professorat s'estableix per a cada semestre, d'acord amb els resultats que s'han assolit en els processos anuals d'avaluació, i inclou activitats de gestió acadèmica, docència, recerca i innovació, entre altres aspectes, i segons la disponibilitat del professorat per àrea de coneixement i per encàrrec docent anual dels Estudis. La direcció dels Estudis és responsable de garantir una dedicació adequada del professorat propi a les assignatures de les quals és responsable. La dedicació acadèmica es determina segons la càrrega docent de cada assignatura, el nombre d'estudiants matriculats i el desplegament de l'assignatura en el programa.

La necessitat de professorat col·laborador és determinada pel nombre d'estudiants matriculats (considerant un màxim de 70 estudiants per aula), però també és fruit de l'anàlisi que es fa semestralment dels indicadors de satisfacció de l'acció docent, tal com mostren els informes de seguiment. A partir de la definició dels perfils acadèmics i professionals previstos en els Estudis, semestralment s'inicia la convocatòria per a la selecció de personal docent col·laborador (PDC). La tasca dels professors col·laboradors es basa en l'experiència i en la pràctica acadèmica i professional. La funció dels professors col·laboradors implica accions relacionades amb l'atenció docent individualitzada i col·lectiva dels estudiants, el seguiment del seu aprenentatge durant el semestre i les propostes de millora de l'assignatura. L'espai web [Uneix-te al nostre equip](#) recull informació sobre el procés i els criteris de selecció i les funcions i condicions de la col·laboració docent.

En els Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació i durant el període que s'avalua, l'orientació estratègica de creixement ha donat lloc al desplegament de noves titulacions. Concretament, amb el grau de Disseny i Creació Digitals (començament de la docència el curs 2016-2017), el màster universitari *Social Media: Gestió i Estratègia* (començament de la docència el curs 2017-2018), el màster universitari de Periodisme i Comunicació Digital: Dades i Noves Narratives (començament de la docència el curs 2017-2018) i el màster universitari d'Estratègia i Creativitat en Publicitat (començament de la docència el curs 2018-2019). Paral·lelament, va començar l'extinció del grau d'Informació i

Documentació. Tot això ha comportat que la dedicació docent s'hagi reestructurat i intensificat els darrers anys. D'altra banda, les exigències des de l'àmbit de la recerca han crescut els últims anys. Així, en el marc dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació, s'ha definit un pla de recerca en el qual es preveu quina serà la producció científica i el desenvolupament professional dels professors (vegeu [Evidència 4.8 proyecto DAR](#)).

Per donar la resposta adequada a aquestes dues exigències i en un escenari de creixement, durant el curs 2019-2020 en els màsters universitaris s'està fent una redistribució del professorat propi. Concretament, el màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments ha incorporat nous professors doctors, tots acreditats i amb més de deu anys d'experiència docent a la UOC, amb la qual cosa es mantindrà la taxa del 100% de professorat doctor i s'incrementarà fins al 85% el total de professors acreditats. Són la Dra. Eva Ortoll (que a partir del curs 2019-2020 serà la professora responsable de les assignatures Habilitats directives, lideratge i formació de portaveus i *Business & entrepreneurship*), el Dr. Alexandre López-Borrull (professor responsable de l'assignatura *Lobbyism and public affairs* i avaluador dels treballs finals de màster) i la Dra. Montserrat Garcia Alsina (coordinadora transversal de les pràctiques professionals presencials de totes les titulacions dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació, a excepció del grau de Disseny i Creació Digitals). A més, hi ha un pla d'incorporació de nous professors propis per als Estudis. El curs 2019-2020 s'estan fent efectives dues incorporacions: un nou professor propi en l'àmbit del disseny i un nou professor propi en l'àmbit de la comunicació digital. En tots els casos i d'acord amb el perfil requerit en els màsters, el perfil de contractació del nou professorat exigeix que sigui professorat doctor i preferiblement acreditat. S'espera que el nou professorat millori la conciliació de les exigències docents i de recerca del professorat, i alhora elevi la qualitat de la docència i de la producció científica, a més de les acreditacions i la qualificació i el reconeixement del professorat en l'àmbit de la recerca.

En els Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació el professorat de la titulació és suficient i té la dedicació adequada per exercir les seves funcions i atendre els estudiants, com es pot observar en aquesta taula de professorat segons la categoria i el nivell formatiu:

	Catedràtic i agregat	Professor contractat doctor	Altre professorat permanent	No acreditat	Associats	Professor col·laborador (ETC)	Total	Percentatge de professorat propi doctor	Percentatge de professorat doctor (propi + PC)	Percentatge de professorat propi acreditat (ANECA/AQU)
Doctors	3	1		1	0	12,33	17,33	100%	75,35%	80%
No doctors						5,67	5,67			

Professor contractat doctor:

Professor doctor acreditat

Altre professorat permanent:

Professor doctor no acreditat - professor no doctor - professor ajudant

La distribució també és òptima si ens fixem en el repartiment dels crèdits impartits segons els trams de docència i els trams de recerca, com es pot observar en la taula següent:

	Tram de recerca			Tram docent		
	Crèdits impartits sense tram	Crèdits impartits amb tram	Percentatge de crèdits amb tram de recerca	Crèdits impartits sense tram	Crèdits impartits amb tram	Percentatge de crèdits amb tram docent
MU de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments	48	120	71,43%	10	158	94,05%

En darrer lloc, també s'observa que els indicadors relatius a la satisfacció amb els consultors extrets de les enquestes anuals que es fan als estudiants, entre els quals s'inclouen les preguntes relatives a l'atenció del professorat en el procés d'aprenentatge, mostren valors en general força bons, amb una mitjana que se situa en el 75,8% (vegeu la taula 6 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#)).

Grau d'assoliment del subestàndard: s'assoleix

L'estructura de la plantilla del professorat i el nombre de professors són suficients per impartir la titulació i atendre els estudiants. La incorporació de nou professorat el curs 2019-2020, doctor i acreditat, es preveu que ajudi a aconseguir la conciliació de les exigències docents i de recerca del professorat i que repercuteixi en un increment de la producció científica. Els estudiants estan satisfets amb l'atenció del professorat en el procés d'aprenentatge, ítem que és un dels més ben valorats del màster.

E.4.3. La institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent i investigadora del professorat

L'acció de la Universitat en la política de personal acadèmic (vegeu [Evidència 4.9 Política Personal Académico 2015](#)) va encaminada a aconseguir l'excel·lència acadèmica, el reconeixement dels mèrits, el desenvolupament de competències, l'orientació a la innovació, el respecte per la diversitat de perfils i el foment del talent.

Professorat propi

Quan accedeix a la UOC (vegeu [Evidència 4.10 Política Selección UOC](#)), al professorat propi seleccionat se li assigna una posició segons l'experiència acadèmica, el nivell competencial que ha mostrat i els mèrits que ha aportat, d'acord amb els criteris establerts. La carrera professional del professorat de la UOC s'emmarca en un sistema objectiu

d'avaluació i promoció basat en el reconeixement extern i intern dels mèrits i la qualitat de l'activitat que s'ha dut a terme.

El **pla d'acollida** de la Universitat (vegeu [Evidència 4.11 Acogida UOC](#)) té com a objectiu orientar en la metodologia docent i de recerca les funcions del personal acadèmic i la missió, els valors i el disseny organitzatiu de la institució. El professorat de nova incorporació participa en un pla de formació (e-LICENSE) liderat per l'eLearn Center de la UOC, que té com a objectiu conèixer la Universitat i el seu model educatiu, reconèixer les funcions i el rol que corresponen al professorat propi en relació amb el disseny d'assignatures, exercir funcions relatives a la gestió d'equips docents en xarxa i coordinar encàrrecs de material i recursos didàctics.

El pla d'acollida també inclou una sessió de coneixement dels equips de gestió, de les eines de què disposen i de la informació necessària per a l'exercici de la seva activitat.

Per a les persones amb contracte indefinit i per al professorat associat o els contractes de llarga durada, l'acollida inclou la matriculació d'una assignatura lliure de la UOC (subvencionada al 100%) de l'àmbit que sigui més afí al seu lloc de treball o al seu àmbit de coneixement. L'objectiu és que tots els que treballen a la Universitat, siguin del col·lectiu que siguin, coneguin el Campus Virtual i la metodologia docent i visquin l'experiència de ser estudiant.

L'activitat acadèmica del professorat integra el conjunt de funcions que ha d'assumir un professor al llarg de la seva carrera acadèmica, és a dir, l'activitat docent i d'innovació, l'activitat de recerca i la transferència i difusió social de coneixement, a més de les altres activitats institucionals, incloses les de direcció acadèmica i govern.

Contínuament s'analitza el perfil acadèmic del professorat de la institució per tal de proporcionar-li l'assessorament correcte en la progressió de la seva carrera acadèmica i contribuir a fomentar la participació del professorat en els diferents processos d'avaluació, amb un servei d'orientació que té com a objectiu informar, formar i arribar a una taxa d'èxit favorable en els processos d'avaluació interns i externs.

Pel que fa a la formació contínua de l'equip docent, hi ha diverses tipologies de formació que s'indiquen a continuació i que es detallen en el document de política de formació ([Evidència 4.12 Política Formació UOC](#)).

D'altra banda, [l'eLearn Center de la UOC](#) té una vocació clarament orientada al servei al professorat i li ofereix, entre altres coses, formació per al professorat novell, assessorament per a l'anàlisi i el redisseny d'assignatures o programes ([l'eLC kit](#) proporciona recursos per al disseny de l'aprenentatge a tot el professorat de la UOC), organització de sessions temàtiques, exploració i selecció de recursos d'aprenentatge, un laboratori d'experimentació per fer proves pilot en entorns reals, i dades i recursos específics per millorar el disseny metodològic i la pràctica docent. Aquest servei s'ofereix al professorat nou i al professorat amb experiència que vol reorientar i millorar les assignatures i la titulació.

L'eLearn Center aposta per un model de recerca translacional basat en l'evidència i que posi la UOC i el seu professorat com a referents internacionals. Per això, ha engegat dues convocatòries anuals internes (UOC) i externes (àmbit internacional) per atreure talent investigador i potenciar la recerca translacional en ensenyament, basada en evidències, i per potenciar la innovació disruptiva i impulsar projectes que revolucionin l'aprenentatge en línia (*e-learning*): [New Goals \(NG\)](#) i [Xtrem](#) de l'eLearn Center (eLC).

Ja en el marc dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació, s'assegura la reflexió contínua i la millora de l'acció docent mitjançant mecanismes de coordinació com els grups de treball, orientats a abordar qüestions rellevants vinculades a les accions de millora de les titulacions. Igualment, la compartició de bones pràctiques és un focus d'atenció de la direcció dels Estudis, mitjançant mecanismes com tallers interns i sessions de presentació de projectes, i iniciatives d'innovació dutes a terme pel professorat dels Estudis.

La direcció dels Estudis disposa del suport de dues figures la finalitat de les quals és garantir la qualitat de l'activitat docent i de recerca en el marc dels Estudis i el desenvolupament del pla estratègic dels Estudis.

La subdirecció de docència, referent del Vicerectorat de Docència i Aprenentatge, té la funció de garantir la qualitat de la programació acadèmica dels Estudis, és el referent de l'eLearn Center amb relació al desenvolupament del model educatiu i a la promoció de la innovació docent, i és el representant acadèmic dels Estudis a la Comissió de Programes de la UOC.

La subdirecció de recerca i innovació, referent del Vicerectorat de Planificació Estratègica i Investigació, té com a funcions principals exercir de referent dels Estudis en temes de recerca i innovació, i també col·laborar en l'impuls i l'organització de la recerca en el marc de la [política de recerca](#) de la institució.

Una mostra de la importància de les figures acadèmiques i de suport als estudis en la institució és l'avaluació del tram de direcció que, dins del disseny del programa Docència (vegeu l'evidència [Manual Evaluación Actividad Académica](#)), té com a objectiu avaluar el resultat i la idoneïtat de les accions destinades a garantir la qualitat i l'eficiència, i també els processos de millora contínua segons les competències directives vinculades amb la cultura organitzativa de la UOC (vegeu [Evidencia 4.13 Diccionario Competencias](#)).

Així mateix, el professorat està subscrit a l'espai *Pràctica docent*, un fòrum en el qual es pot trobar informació i recursos, l'oferta de tallers general de la UOC i de l'eLearn Center, i discussions sobre aspectes concrets de la docència. A més, en l'espai de comunicació interna IntraUOC, el professorat disposa de la informació, els recursos i les guies que permeten que porti a terme l'activitat docent (vegeu el [Kit del professor](#)) i de recerca (vegeu el [Kit for New Researchers](#)), i també disposa d'acompanyament en el procés d'avaluació.

Pel que fa a la formació —instrument que forma part de la política de desenvolupament de les persones de l'equip propi—, té el doble objectiu de millorar les competències i les

habilitats de tots els treballadors, de manera individual i col·lectiva, i de difondre el coneixement, d'acord amb les estratègies generals de la institució. La política de formació (vegeu [Evidència 4.12 Política Formació UOC](#)) recull com es concreta el pla anual de formació.

Anualment es fa el seguiment dels objectius i l'avaluació del seu compliment a partir de l'avaluació de 5 o 6 competències vinculades al paper acadèmic. D'aquesta avaluació en surt la identificació d'accions de millora i la identificació de necessitats formatives.

Els Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació ofereixen suport i oportunitats per **millorar la recerca del professorat** per mitjà de les accions que es recullen en el Pla estratègic de recerca. Aquest pla estratègic de recerca dels Estudis aposta per donar un impuls significatiu a la cultura de la recerca entre el professorat per tal de potenciar l'impacte social d'una recerca de qualitat que recolza en la innovació i la transferència de coneixement socialment rellevant.

El Pla estratègic de recerca (que es pot consultar a la pàgina web dedicada a la recerca que es fa des dels Estudis: https://www.uoc.edu/portal/ca/estudis_arees/ciencies_informacio_comunicacio/recerca/index.html) té com a punt de partida i d'arribada la societat, amb l'objectiu de contribuir a la construcció d'un futur sostenible, crític i responsable a partir de tres reptes principals: (1) El compromís efectiu amb la recerca: l'optimització i el desenvolupament sostenible del temps dedicat a recerca de l'equip dels Estudis; (2) La contribució a la societat per ser actor social: el foment de la producció de coneixement i de la visibilitat i l'impacte social d'aquesta producció, i (3) La qualitat en la recerca: l'increment de la participació de l'equip investigador en projectes de recerca, innovació i impacte socialment rellevants.

Aquests tres reptes s'articulen per mitjà de quatre estratègies: (1) Dissenyar i implementar eines de visibilitat i gestió de la producció i de l'activitat de recerca dels Estudis que permetin desplegar una política de recerca sostenible; (2) Intensificar la visibilitat interna i externa de l'activitat de R+I i dels Estudis; (3) Incrementar la producció científica i la transferència de qualitat, oberta i amb impacte social, i (4) Elaborar polítiques de captació, acreditació, formació i col·laboració.

Les principals accions que inclou el Pla estratègic dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació són: (1) Pla de dedicació a la recerca: aquest pla té com a objectiu establir i orientar la dedicació a la recerca del professorat d'acord amb la seva categoria professional i la seva acreditació; (2) Comissió de Recerca dels Estudis: la Comissió està formada per professorat dels Estudis i és coordinada pel subdirector de recerca. El seu objectiu és implementar el pla estratègic de recerca i dinamitzar la recerca dels Estudis; (3) Pressupost per a la recerca: els Estudis atorguen anualment un pressupost individual a cada investigador o investigadora per tal de finançar congressos, correccions de textos o possibilitats de publicació dels seus treballs en revistes en obert; (4) Promoció i assessorament per a la incorporació de doctorands i doctorandes industrials, i (5) Seminari internacional de recerca: anualment s'organitza un seminari internacional de recerca en alguns dels àmbits transversals dels Estudis, principalment metodològics. A aquest

seminari hi venen convidats especialistes internacionals que durant 3 dies assessoren el nostre equip de recerca i li ofereixen formació.

La UOC té també el segell de qualitat Estratègia de Recursos Humans per a Investigadors (HRS4R). Es tracta d'una eina que va posar en marxa la Comissió Europea per donar suport a les universitats i institucions de recerca i a les organitzacions que financen la recerca en l'aplicació de la Carta europea de l'investigador i del Codi de conducta per a la contractació d'investigadors i investigadores. La institució disposa, també, de diferents iniciatives i departaments que tenen com a objectiu oferir suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat de recerca i la transferència del nostre professorat.

També té l'Oficina UOC de Suport a la Recerca i la Transferència, que ofereix informació i assessorament sobre les oportunitats de finançament per dur a terme activitats de R+D i transferència. Aquesta oficina ofereix assessorament en relació amb les diferents convocatòries d'àmbit privat, públic, nacional i internacional; recursos per a l'elaboració de propostes i pressupostos, i suport tècnic a l'equip investigador en l'elaboració de projectes d'internacionalització de grups de recerca.

Així mateix, disposa dels serveis de la Biblioteca, que tenen més de 164 bases de dades, 80.000 revistes electròniques i 156.000 llibres electrònics. Entre altres accions formatives i d'assessorament de la Biblioteca destaquen *Search for academic information*, *Create your alerts system*, *Managing bibliography*, *Identifying journals for publishing*, *How to open your research* i *Digital identity management*.

En darrer lloc, hi ha l'Àrea de Comunicació, que disposa d'un pla de comunicació de la recerca, mitjançant el qual des dels estudis s'envien trimestralment a l'Àrea de Comunicació les publicacions del professorat amb l'objectiu de difondre en els mitjans tradicionals i les xarxes socials els resultats de la recerca dels estudis; i una guia d'experts, que recull la informació de tots els professors i investigadors dels estudis amb l'objectiu de donar a conèixer i fomentar la seva presència en els mitjans de comunicació.

Professorat col·laborador

El col·lectiu que forma el conjunt del professorat col·laborador és molt divers. La política de personal acadèmic de la Universitat vetlla per millorar la vinculació i el sentiment de pertinença del professorat col·laborador, tenint en compte la diversitat de perfils i expectatives.

L'acollida i la formació inicial per als nous professors col·laboradors es porta a terme un cop conclusa la selecció. Aquesta formació, d'un mes de durada aproximadament, té els objectius següents:

- Tenir una visió àmplia del Campus com a entorn virtual en què hi ha la docència, però també tota la informació i la gestió de la institució.
- Conèixer, provar, analitzar i valorar el funcionament del Campus en general i de l'aula virtual en particular.

- Conèixer el Campus Virtual des d'una perspectiva doble: com a usuaris i com a responsables d'una aula virtual.

Aquesta formació es complementa amb la que li proporciona el PRA respecte al funcionament concret de l'assignatura en la qual s'integra el professorat col·laborador.

Cal destacar que el curs 2019-2020 s'ha previst començar una acció formativa que té com a finalitat possibilitar que el personal docent col·laborador que s'incorpora a la Universitat adquireixi una visió global i completa de la dinàmica docent d'un semestre incidint en tots els aspectes de caràcter fonamental que garanteixen una docència en línia de qualitat.

El professorat col·laborador disposa d'espais de suport destinats a proporcionar informació, eines i recursos per a l'exercici de l'activitat docent. L'espai [Suport docència](#) recull indicacions respecte a la preparació de les aules i al model d'avaluació, eines d'interacció amb els estudiants, i accions de formació inicial i contínua sobre tots els aspectes que li són necessaris i útils per exercir la docència. Des d'aquest espai, a més, es proporciona informació general per als nous professors col·laboradors i es permet l'accés i l'actualització contínua del seu espai curricular.

Tal com ja s'ha comentat en apartats anteriors, des del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments s'organitza anualment una trobada amb tot l'equip docent (professors responsables d'assignatura, professors col·laboradors i tutors) per compartir bones pràctiques docents i innovacions que es poden aplicar a les aules.

Al llarg del semestre, el professorat responsable de l'assignatura coordina, forma i assessora els professors col·laboradors adscrits a l'assignatura de la qual és responsable i promou entre ells la innovació i la millora docent. L'última enquesta als docents col·laboradors disponible (vegeu [Evidència 4.14 Encuesta PDC](#)), que es va presentar el setembre del 2019, indica que, en els Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació, aquests docents de mitjana valoren amb el 89,9% l'adequació dels plans docents, amb el 88,1% el desplegament de les assignatures, amb el 83,4% la coordinació amb els professors responsables, amb el 83,3% la facilitació de criteris, eines i recursos, i en general puntuen amb el 89,2% la seva satisfacció amb el curs acadèmic.

Grau d'assoliment del subestàndard: s'assoleix

El professorat disposa de suport institucional per a l'exercici de les seves funcions i per a la millora de la qualitat de la seva activitat docent i investigadora. La trobada anual amb tot el professorat col·laborador de la titulació enforteix la seva implicació i ajuda a conèixer i aplicar bones pràctiques docents.

Grau d'assoliment de l'estàndard: s'assoleix

L'estàndard s'assoleix a la institució. El professorat té l'experiència i la formació adequades als objectius de cada un dels títols i és suficient en nombre i dedicació. El CAI valora molt positivament que el 100% del professorat propi sigui doctor i que juntament amb el professorat col·laborador sigui el 75,5%.

Es destaca l'evolució positiva en termes de doctors, professors acreditats i resultats de recerca de professorat propi, àmbit en el qual es continua treballant. A més, es posa en relleu el fet que aquest professorat propi doni servei a un elevat volum d'estudiants gràcies a l'estructura flexible de professors col·laboradors, que es considera que també tenen una experiència i una formació adequades, de manera que contribueixen a enriquir el procés d'aprenentatge dels estudiants. El CAI destaca la tasca que implica coordinar aquest equip de professorat col·laborador del màster tan nombrós, que a més està dispers per la geografia espanyola, per aconseguir més homogeneïtzació, i destaca com a acció molt positiva el fet de compartir bones pràctiques docents entre totes les assignatures. El CAI també observa que en general l'activitat docent està molt ben valorada pels estudiants, tot i que sempre amb un marge de millora per aconseguir el mateix grau de satisfacció en totes les assignatures.

Estàndard 5: Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge

	En progrés vers l'excel·lència	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
Estàndard 5: Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge		X		
5.1. Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral.		X		
5.2. Els recursos materials disponibles són adequats al nombre d'estudiants i a les característiques de la titulació.	X			

E.5.1. Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral

Els dos puntals de l'orientació acadèmica de l'estudiant són l'acció tutorial, que de manera individualitzada acompanya l'estudiant durant el desenvolupament de la titulació, i el Servei d'atenció, que dona resposta a possibles consultes i queixes fora de l'àmbit de l'actuació directa dels tutors. L'accés a aquests serveis pren especialment en consideració la diversitat funcional de les persones.

L'acció tutorial

El Pla d'acció tutorial és el conjunt d'accions sistemàtiques i coordinades que tenen per objecte guiar, supervisar i acompanyar l'estudiant al llarg dels estudis amb l'objectiu de contribuir a l'èxit acadèmic i la formació integral del futur professional. El Pla identifica els moments clau del semestre i les accions que els tutors han de dur a terme en els diferents moments: preinici i inici del semestre, desenvolupament i final de semestre. Cada titulació planifica les seves pròpies estratègies d'orientació i tutorització dels estudiants, tenint-ne en compte les necessitats, els perfils i l'evolució. Aquest pla de tutoria, adaptat a cadascun dels estudis segons el perfil de l'estudiant, està sotmès a un procés constant de revisió i de millora per part dels docents. D'altra banda, els directors de programa lideren i coordinen la tasca dels tutors dels seus programes. Així doncs, a més de la comunicació per correu electrònic, mantenen un grup de treball amb tots els tutors de la titulació que coordinen el dia a dia de la titulació, comuniquen els criteris acadèmics i les recomanacions de matrícula que estableix la direcció de programa i els dona suport en la tasca que fan.

La direcció de programa i els serveis d'orientació acadèmica fan una selecció acurada dels tutors nous i dediquen una atenció especial a la seva formació inicial per a assegurar un bon coneixement de la titulació i la prestació d'una atenció personalitzada i de qualitat als estudiants. D'altra banda, es porta a terme formació de reciclatge per als tutors antics i s'actualitza la informació que s'ha de facilitar als estudiants en els diferents moments: acollida, sol·licitud de reconeixement acadèmic o professional i seguiment acadèmic (vegeu [Evidència 5.1 Buenas prácticas tutoría](#)). També es porten a terme activitats en l'entorn virtual per posar en pràctica i millorar la interacció tutor-estudiant. Durant el curs 2018-2019 s'han format 332 tutors: 113 de nous (67 de manera presencial i 46 virtualment) i 219 tutors han participat en la formació de reciclatge (141 de manera presencial i 78 virtualment).

En la titulació que s'avalua, l'equip de tutoria actualment està compost per 4 tutors i tutores. Per ordre d'incorporació, són Marta Maier, Marta Brondo, Jordi Mascarell i Cè Romagosa. Tots els tutors i tutores són professionals en actiu de l'àmbit de la comunicació corporativa, el protocol o l'organització d'esdeveniments. A més, Marta Maier i Marta Brondo tenien experiència prèvia com a professores col·laboradores d'una altra titulació dels Estudis (concretament del grau de Comunicació). Jordi Mascarell va cursar prèviament estudis a la UOC, cosa que li confereix experiència de primera mà com a estudiant i una gran capacitat de poder comprendre les situacions que exposen els estudiants. En darrer lloc, Cè Romagosa es va incorporar com a tutora el curs 2019-2020, després d'haver-se graduat en el mateix màster, la qual cosa li permet oferir coneixements de primera mà i molta empatia amb els estudiants.

Com a bona pràctica que ajuda a fer el seguiment de l'estudiant i a motivar-lo, l'equip docent de les assignatures comparteix un calendari de lliuraments de tots els reptes, activitats i PAC per evitar en la mesura que sigui possible l'encavalcament. Aquest document també ajuda els tutors a fer recordatoris als estudiants al llarg del semestre (vegeu [Evidència 5.2 Fechas entregas PECs](#)).

Les enquestes de satisfacció dels estudiants amb la tutoria de la titulació (vegeu la taula 13 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditació](#)) ratifiquen que l'acció tutorial s'està duent a terme de manera adequada. El curs 2018-2019 el 79,1% indica que rep assessorament i orientació adequada en el moment de la matrícula de cada semestre, el 84,3% indica que rep la resposta a les seves consultes en un període adequat i el 81,7% indica que el tutor respon les seves consultes de manera clara.

En tot cas, la satisfacció global amb la tutoria se situa en el 73,9%, gairebé deu punts per sobre de la mitjana de satisfacció dels màsters universitaris UOC.

Servei d'atenció

El [Servei d'atenció](#) s'orienta a satisfer les necessitats dels estudiants per mitjà de la personalització i la disponibilitat del servei per mitjà de diferents canals (el servei d'atenció de consultes del Campus Virtual, Twitter d'atenció, el servei d'atenció de queixes i el servei d'atenció al portal de la Universitat). Es disposa d'indicadors per al seguiment i la millora del Servei que es publiquen periòdicament.

Atenció a la diversitat funcional

Per fer avançar el compromís amb la garantia de l'accessibilitat, la UOC ha creat el programa d'accessibilitat per al foment, la coordinació i la posada en marxa dels principis i els plans d'actuació acordats pel Comitè de Direcció Executiu en aquest àmbit, que es concreta actualment en el [Pla de millora de l'accessibilitat 2015-2016](#).

El catàleg de serveis que ofereix la Universitat als estudiants amb discapacitat es concreta en el servei d'acollida i de seguiment dels estudiants des del moment de la matrícula, l'adaptació dels materials didàctics a les característiques personals dels estudiants, l'accessibilitat de la plataforma d'aprenentatge, l'adaptació de les proves finals d'avaluació, etc.

En l'últim informe d'[Unidiscat](#) publicat corresponent al curs 2017-2018, es pot veure el nombre d'estudiants de nou accés amb discapacitat matriculats en aquest mateix curs. La UOC és la universitat catalana amb un nombre més elevat d'estudiants amb discapacitat (346, el 50% del total), seguida de la Universitat de Barcelona (140) i, en tercer lloc, de la Universitat Autònoma de Barcelona (76).

Per orientar professionalment els estudiants, l'activitat de tutoria es reforça amb un conjunt de serveis.

Orientació professional

Com s'ha indicat, el perfil de l'estudiant de la UOC requereix un conjunt de serveis específics orientats principalment a la millora i el desenvolupament professional i a l'emprenedoria. A partir del curs 2009-2010, la UOC va analitzar les necessitats d'orientació professional dels estudiants i graduats i va començar el programa UOC [Alumni](#) (comunitat

de graduats de la UOC). Aquesta proposta de programa es va revisar durant el curs 2015-2016 amb la incorporació de nous serveis i la millora dels existents per donar resposta a les necessitats canviants de la nostra societat, i també amb la incorporació dels nous resultats de l'anàlisi de necessitats de l'[última enquesta](#). Un dels nous serveis s'ofereix per mitjà de la figura del tutor i es fonamenta en tres materials bàsics (vegeu [Evidència 5.3 Materiales SOL](#)), que ajuden l'estudiant a identificar les competències pròpies, conèixer la situació de mercat en un sector específic i utilitzar les eines adequades per a l'elaboració i la promoció del currículum.

Actualment, la proposta de serveis d'Alumni s'estructura en actualització, *networking* (contactes professionals en xarxa), empenedoria i carrera professional.

- a) Els [serveis d'actualització](#) permeten l'accés a continguts actualitzats en diferents formats, des de l'accés als materials de les assignatures cursades totalment actualitzats fins a l'accés a continguts sectorials especialment seleccionats, seminaris en línia (*webinars*) sobre competències professionals, etc.
- b) Els [serveis de *networking*](#) o establiment de contactes professionals en xarxa permeten establir contacte amb altres graduats i professionals per compartir experiències; inclouen taules rodones, tallers (*workshops*), etc. Actualment integren la xarxa Alumni més de 71.500 graduats, en més de 100 països.
- c) Els [serveis de suport a l'empenedoria](#) inclouen un conjunt de recursos d'assessorament i suport per emprendre un nou projecte, com ara el servei [HUBBIK](#), que també preveu línies de finançament.
- d) En darrer lloc, els [serveis de carrera professional](#) incorporen recursos orientats a afavorir la inserció i el desenvolupament professional dels nostres graduats amb recursos com l'actualització del perfil, la planificació de la recerca de feina o la identificació de les habilitats i competències pròpies que donin resposta a la demanda laboral. Aquests serveis bàsics es complementen amb els nous Serveis Premium, adreçats als estudiants que participen activament en la xarxa UOC Alumni, que inclouen l'assessorament o *coaching* per definir els reptes propis i les estratègies de posicionament i comunicació per assolir els objectius professionals, o per identificar competències que cal millorar o desenvolupar davant els reptes que els nostres graduats es proposen.

Les activitats que s'han dut a terme durant el curs 2018-2019 han estat més d'un centenar entre jornades, tallers i seminaris. Per la seva banda, el servei d'orientació professional ha atès més de 1.000 persones durant el curs 2018-2019, i en aquest període la Borsa de Treball ha publicat més de 1.200 ofertes de treball amb més de 7.000 candidatures (persones que les han sol·licitat).

El síndic de Greuges

El [síndic de Greuges](#) és la figura nomenada pel Patronat de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya que té la missió de vetllar pels drets i deures de tots els membres de la Universitat, actuant amb independència i autonomia de tots els altres òrgans i instàncies de la institució (article 24 de les Normes d'organització i funcionament).

En la memòria del curs 2018-2019 es poden consultar les xifres de la seva activitat, la tipologia de queixes i l'evolució dels seus indicadors, a més de les recomanacions que va emetre.

Grau d'assoliment del subestàndard: s'assoleix

Es posa de manifest que el pla d'acció tutorial i d'orientació acadèmica dona resposta a les necessitats dels estudiants. L'orientació professional és adequada, considerant les evidències disponibles i l'adequació de les activitats que s'han portat a terme.

E.5.2. Els recursos materials disponibles són adequats al nombre d'estudiants i a les característiques de la titulació

L'activitat universitària de la UOC es desenvolupa en un Campus Virtual, que recolza en una infraestructura tecnològica. Aquests serveis virtuals es complementen amb altres de caràcter presencial, que es duen a terme mitjançant els centres de suport. A continuació es descriuen breument aquests serveis:

El Campus Virtual

En el Campus Virtual l'estudiant disposa de diferents serveis, espais i recursos per dur a terme l'activitat a la Universitat en xarxa: accés a les aules, Secretaria, tràmits, Servei d'atenció, *Preguntes i respostes* (espai autogestionat pels mateixos estudiants), Biblioteca, butlletins i notícies, servei de carnet, etc.

L'**aula virtual** és l'espai del Campus on té lloc la dinàmica del procés d'ensenyament-aprenentatge de les assignatures entre un grup d'estudiants i els professors col·laboradors. Permet la interacció fluida tant amb el professorat com entre els companys d'estudi. Inclou totes les eines i recursos d'aprenentatge necessaris per fer el seguiment adequat de l'assignatura i superar-la amb èxit.

Amb l'objectiu d'optimitzar al màxim l'experiència formativa dels estudiants, la UOC té una vocació ferma de promoure, implantar i mantenir l'evolució de les aules virtuals, les eines docents i, en general, els recursos d'aprenentatge, mitjançant els elements següents:

- l'aplicació d'una metodologia de disseny centrat en l'usuari (*user-centered design*, DCU), considerant principalment els estudiants;
- la tria de la millor eina docent disponible, prioritzant sempre el programari lliure i les eines web 2.0 disponibles a la xarxa;
- el compliment dels estàndards de l'aprenentatge en línia (*e-learning*);
- la integració de les eines al Campus de la UOC que siguin interoperables amb altres entorns virtuals d'aprenentatge.

Al web <http://aula.blogs.uoc.edu/> es pot consultar el conjunt d'eines i serveis disponibles al Campus Virtual de la UOC per a la configuració de les aules virtuals.

Infraestructura tecnològica

L'Àrea de Tecnologia gestiona la infraestructura tecnològica per garantir-ne la disponibilitat les 24 hores del dia i els 7 dies de la setmana per mitjà de plans de manteniment preventiu, la identificació de necessitats de provisió de recursos i la definició de les capacitats necessàries per donar resposta a incidències.

El seguiment tecnològic de l'activitat clau de la Universitat permet identificar nous requisits i establir procediments preventius.

La Universitat té un responsable de seguretat informàtica que pertany a l'Àrea de Tecnologia. El Pla director de sistemes d'informació recull un projecte anomenat *Pla de seguretat tecnològica*, l'objectiu del qual és introduir la seguretat en tot el cicle de vida dels serveis i els projectes de la Universitat, amb la implantació de l'Esquema Nacional de Seguretat i dels estàndards internacionals ISO-27001 i ISO-27002.

Pel que fa al desenvolupament de les aplicacions i els sistemes que donen suport a la gestió interna i a l'exercici de la docència, l'Àrea de Tecnologia recull sistemàticament les necessitats tecnològiques de la Universitat.

Aquestes necessitats es concreten, de vegades, en avantprojectes per facilitar-ne l'anàlisi, els quals es prioritzen i s'aproven per donar resposta a l'estratègia mitjançant el Pla director de sistemes d'informació o *master plan*.

El Pla director s'estructura en projectes estratègics; els projectes vigents actuals vinculats a la docència de la UOC són els següents:

- Nou entorn de treball i millora de l'experiència d'usuari (UX).
- Nou entorn d'aprenentatge i eines docents.
- Nou sistema de gestió acadèmica integral (SIS-ERP).

D'altra banda, abans que un servei estigui disponible per als usuaris, segueix un procés de control amb l'objectiu de garantir que funcioni adequadament, és a dir, que sigui estable i que tingui un bon rendiment.

La UOC supervisa la disponibilitat del Campus Virtual i de tots els seus sistemes i garanteix un percentatge mitjà de servei superior al 99%. Aquest resultat (99%) s'ha mantingut els darrers deu anys. El nivell de satisfacció dels estudiants amb les infraestructures tecnològiques es recull anualment. El resultat de satisfacció (amb un barem que va de l'1 al 5) és bo i es manté al llarg dels anys amb valors entre el 3,5 i el 4,1 des del curs 2008-2009.

Centres de suport

La UOC disposa d'una [xarxa territorial](#) constituïda per 14 seus i 40 punts UOC. Les seus territorials també organitzen [activitats adreçades als estudiants](#).

Pel que fa als centres de suport, hem d'afegir que el màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments sempre ha tingut un compromís amb aquesta xarxa. Es poden consultar tots els actes organitzats des dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació a les seus territorials de la UOC de contingut relacionat amb el màster en l'[Evidència 5.4 Actos MUComCorp 2016-2019](#).

També cal destacar les activitats presencials organitzades des del màster que s'avalua i pensades especialment per als estudiants i el professorat:

- Organització del debat col·loqui “Comunicació interna: reptes de futur”, que va tenir lloc a la seu de la UOC de l'avinguda Tibidabo (Barcelona) el 17 de maig de 2017 i en el qual van participar sis professionals del sector (vegeu com a evidències el [web](#) de l'acte i la notícia resum publicada al [blog](#) del màster).
- Visita de la Fira Alimentària, el 18 d'abril de 2018, amb el guiatge de Josep Jonàs, director d'unitat de negoci (*business unit director*) de la Fira de Barcelona i president d'Alumni UOC (vegeu com a evidència la notícia resum publicada al [blog](#) del màster).
- Visita del CaixaForum i sessió sobre relacions institucionals de la Fundació "la Caixa", el 22 de juny de 2018, a càrrec d'Ester Santafé, del Departament de Relacions Institucionals de la Fundació "la Caixa" (vegeu com a evidència la notícia resum publicada al [blog](#) del màster).
- Col·laboració en el [congrés internacional Barcelona PR Conference 2018](#), que va tenir lloc els dies 2 i 3 de juliol de 2018.
- Col·laboració en el [congrés internacional Barcelona PR Conference 2019](#), que va tenir lloc els dies 1 i 2 de juliol del 2019.

Recursos d'aprenentatge

Un dels eixos fonamentals del model educatiu són els recursos d'aprenentatge específics que es posen a disposició dels estudiants en el context de cada assignatura, a més de l'accés a la Biblioteca Virtual de la UOC.

El model virtual de la UOC permet crear biblioteques de recursos i fonts d'informació, de tipologia variada, per a totes les assignatures que s'ofereixen. El treball conjunt de professors, assessors pedagògics i bibliotecaris permet que cada assignatura proporcioni als estudiants la selecció de recursos d'aprenentatge més adequats per dur a terme amb èxit cadascuna de les activitats que la formen, garantint així el seguiment correcte de l'assignatura. Aquestes activitats, i també els elements que s'han seleccionat per treballar-les, s'han dissenyat per assolir les competències a les quals s'orienta l'assignatura, definides en el programa.

Aquest model és exclusiu dels entorns virtuals i és pioner des que el va engegar la UOC. Els recursos d'aprenentatge són molt diversos: manuals de continguts de l'assignatura que la UOC elabora amb experts en la matèria de prestigi professional i acadèmic reconegut,

llibres d'editorials alienes a la UOC, articles de revista i capítols de llibres, programari, pràctiques i proves d'avaluació de semestres anteriors, accés a fonts d'informació de subscripció de la Biblioteca, etc.

Els manuals de continguts que la mateixa UOC elabora per mitjà d'encàrrecs d'autoria que els professors fan a experts del món acadèmic en les diferents matèries, s'editen en un format múltiple (PDF, Epub, Mobipocket i format accessible Daisy) per tal que siguin els usuaris els que triïn, segons el moment i l'espai, el format que s'adequa més a les seves necessitats, i tots passen per processos de tractament didàctic, correcció o traducció i maquetació, i també per processos de revisió o actualització periòdics per evitar l'obsolescència dels continguts.

Cal destacar que, en el màster que s'avalua, totes les assignatures estan immerses en un **pla de transformació digital**, que implica que els seus recursos d'aprenentatge passaran al nou **model Niu**. En aquest nou model, els recursos, els materials formatius i les eines es presenten de manera visual i agrupats, i s'han seleccionat per poder treballar i resoldre cadascuna de les activitats d'aprenentatge que es plantegen en relació amb cada repte. Els reptes que es plantegen estan inspirats en situacions d'aplicació en contextos reals de l'àmbit de la comunicació corporativa, el protocol i l'organització d'esdeveniments, i s'orienten al desenvolupament de les competències personals i professionals que s'han definit.

Cada recurs inclou unes orientacions respecte al seu ús en el marc de l'activitat, el temps mínim estimat de treball formatiu que pot requerir i la rellevància que té amb relació a cada activitat (vegeu [Evidència 5.5 Presentación Reto-Niu](#)).

Els recursos que s'ofereixen a l'estudiant són de tipologia i de format diferents. Així, hi pot haver recursos tant de creació pròpia de la UOC, com de creació aliena disponibles a la xarxa. Els formats també són diversos: web, vídeo, àudio, PDF, eines TIC, etc.

En el màster que s'avalua, el pla de transformació digital es va començar a treballar durant el curs 2017-2018, amb una planificació d'incorporació progressiva de les assignatures.

Així, per al segon semestre del curs 2019-2020, ja estaran disponibles en format Niu els materials de les assignatures Comunicació estratègica i creativa en les organitzacions, Comunicació digital i reputació en línia, Producció d'esdeveniments, *Business & entrepreneurship* i Habilitats directives, lideratge i formació de portaveus. El calendari de transformació preveu que en el primer semestre del curs 2020-2021 ja estiguin en format Niu els materials de les assignatures Organització estratègica d'esdeveniments, Relacions amb els mitjans, Comunicació de crisi i de risc i *Lobbyism and public affairs*. I que per al segon semestre del curs 2020-2021 s'hagin transformat els recursos de les assignatures Protocol empresarial, Pràctiques professionals (externes), Pràctiques professionals (virtuals), Treball final de màster, Comunicació interna i Protocol oficial.

El començament del procés per a cada assignatura passa per elaborar un projecte docent (PD) en el qual s'especifiquen les activitats que hauran de fer els estudiants, les competències i els resultats d'aprenentatge, els recursos associats a cada activitat i el

temps aproximat de dedicació per a cada recurs (vegeu com a exemple el projecte docent de l'assignatura Producció d'esdeveniments, [Evidència 5.6 PD Producción eventos](#)).

Els recursos d'aprenentatge poden ser elaborats per autors per encàrrec de la UOC i es poden complementar amb recursos externs, com, per exemple, enllaços a capítols i parts de llibre (d'accés obert o de pagament, amb la llicència CEDRO de la Universitat); l'accés a bases de dades especialitzades; guies d'estudi elaborades pel mateix professorat; enllaços web a organismes i institucions, premsa especialitzada i fonts RSS, i l'accés directe a una selecció de revistes electròniques especialitzades.

Aquesta idea de promoure la incorporació de **recursos innovadors** a les aules també ha estat especialment present en el desplegament de la titulació que s'avalua, i s'ha fet especialment en les assignatures que donen entrada als estudiants a la titulació:

- Com s'ha comentat en els apartats anteriors (vegeu l'apartat E.2.1), el màster disposa de **formats audiovisuals** per presentar totes les assignatures obligatòries i les optatives que tenen més demanda. Aquests vídeos de presentació estan disponibles a les aules corresponents, al blog del màster, i també és una informació pública disponible a YouTube (vegeu aquest [exemple](#)).
- **Vídeo de presentació dels reptes** de les assignatures. En totes les aules de les assignatures obligatòries s'han incorporat uns vídeos breus que presenten cadascuna de les activitats obligatòries que haurà de dur a terme l'estudiant (vegeu com a exemple [l'Evidència 5.7 video Presentación retos](#)).
- **Novel·lete**. F. Lalueza. *The show must go on*. Barcelona: Editorial UOC, 2016. Recurs d'aprenentatge en format de novel·la, elaborat per a l'assignatura Comunicació de crisi i de risc (vegeu la [notícia publicada al portal de la UOC](#)).
- Joc de preguntes i respostes **Quadrívia** per a l'assignatura Comunicació corporativa i relacions institucionals (vegeu la [notícia publicada al portal de la UOC](#)).
- **Exercicis interactius** per a l'assignatura Protocol oficial (vegeu [Evidència 5.8 ejercicios interactivos](#)).
- **Videotertúlia amb experts** per a l'assignatura Treball final de màster (vegeu [Evidència 5.9 video expertos TFM](#)).
- Vídeo en format **De Visita** en format de reportatge per conèixer com es treballa en una agència real de comunicació i relacions públiques com Atrevia, per a l'assignatura Pràctiques virtuals (vegeu [Evidència 5.10 video De visita Atrevia](#)).
- **Eines de vídeo dins de les aules**. En algunes de les assignatures del màster s'ha incorporat l'eina **Langblog** perquè els professors col·laboradors i els estudiants es presentin mitjançant un vídeo de curta durada. També s'ha incorporat l'eina **VídeoPAC** a totes les aules de les assignatures obligatòries, perquè els estudiants facin una defensa en vídeo que complementi el seu últim exercici (visible per al professorat). A les aules de TFM, l'eina per compartir la defensa en format vídeo és el **Present@**, que permet que la resta d'estudiants també la puguin visualitzar. Les preguntes de la Comissió Avaluadora a l'estudiant, a partir del primer semestre del curs 2019-2020 es faran de manera síncrona amb l'eina de videoconferència **Blackboard Collaborate Ultra**, disponible dins de l'aula de TFM (vegeu el [tutorial](#) de la UOC).

En darrer lloc, i com es pot comprovar en la taula 6 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#), el percentatge de satisfacció amb els recursos d'aprenentatge en la titulació que s'avalua se situa prop del 74,3% i l'evolució respecte dels cursos anteriors és favorable.

La Biblioteca de la UOC

La [Biblioteca](#) de la UOC és un centre de recursos i de serveis per a l'aprenentatge, la docència i la recerca de la mateixa Universitat. Forma part de les biblioteques del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC) i de la Xarxa de Biblioteques Universitàries Espanyoles (REBUIN).

El web de la Biblioteca està orientat als usuaris, amb un servei personalitzat, de proximitat i amb el compromís de qualitat i transparència. Tots els serveis i recursos que proporciona la Biblioteca a la seva comunitat d'usuaris estan disponibles en línia mitjançant el web de la Biblioteca. Les col·leccions que formen el fons documental de la Biblioteca són prioritàriament en suport electrònic, i són en paper les que el mercat editorial només ens ofereix com a única opció possible.

Com a centre de recursos d'informació dels àmbits temàtics de la Universitat, amb una incidència especial en els temes de l'aprenentatge en línia i de la societat de la informació i el coneixement, la Biblioteca té com a missió incrementar el nivell de qualitat i d'excel·lència dels processos d'aprenentatge, docència, recerca i formació contínua. L'accés als recursos es pot fer mitjançant un cercador únic per temes, per tipologia de recursos i de manera personalitzada. La personalització és una característica molt important de la Biblioteca, i es poden consultar per perfils les informacions relatives a l'accés als recursos i les informacions i relatives a la prestació de serveis.

Els elements comuns que es tenen en compte a l'hora de seleccionar els recursos que integren la col·lecció són, d'una banda, l'abast temàtic, la pertinència i el tipus de contingut, el grau d'especialització, el valor, la qualitat, i la rellevància pel que fa a les activitats de docència i de recerca de la UOC; i, d'altra banda, les sol·licituds de desiderates que rebem dels usuaris. Quant als continguts, es prioritzen els recursos digitals que donen accés al text complet de revistes i llibres per sobre de les bases de dades i els catàlegs bibliogràfics o referencials.

Per tal que puguin treure el màxim profit dels recursos i els serveis disponibles i que puguin ser autònoms, els estudiants disposen de materials audiovisuals que ajuden a buscar informació de manera fàcil i ràpida. Es fa servir un vídeo per informar els usuaris del funcionament de diferents aspectes del servei, com, per exemple, com es localitza un article o com es troba un llibre i com es demana en [préstec](#). A més, hi ha el servei *La Biblioteca respon*, atès per bibliotecaris experts, que ofereix resposta a qualsevol consulta d'una manera totalment personalitzada.

A més dels serveis generals ([préstec](#); servei d'obtenció de documents, SOD; *La Biblioteca respon*, etc.), la Biblioteca de la UOC disposa d'un catàleg específic de serveis de suport a la docència, que té com a missió clau l'acompanyament a l'equip docent en la cerca i la tria

dels millors recursos d'aprenentatge de suport a l'activitat d'aprenentatge que els estudiants porten a terme a les aules de les assignatures de les quals s'han matriculat. Igualment, també disposa d'un catàleg de serveis de suport a la recerca, orientat a donar suport als professors i als investigadors en cada una de les fases del procés d'una recerca, des que han de cercar informació sobre el tema de recerca fins a l'avaluació dels resultats de la recerca.

Grau d'assoliment del subestàndard: en progrés vers l'excel·lència

Les infraestructures docents i de suport a l'aprenentatge són excel·lents per motivar, facilitar i enriquir l'aprenentatge dels estudiants (per nombre, actualització i qualitat de l'equipament). Els recursos d'aprenentatge es presenten en nombrosos formats, fomentant la incorporació de formats audiovisuals que complementen els textuals. Els fons de la Biblioteca responen satisfactòriament a les necessitats de la titulació, es fan servir i estan interrelacionats amb l'activitat de recerca del centre.

Grau d'assoliment de l'estàndard: s'assoleix

L'estàndard s'assoleix completament a la institució. El CAI valora especialment la renovació constant que es demostra i el fet que tots els materials de les assignatures del màster estiguin en procés de transformació al nou model Niu (amb la incorporació de nous formats més audiovisuals i la vinculació als reptes de cada assignatura). El focus en formats audiovisuals el consideren idoni, sobretot per a les noves generacions d'estudiants, que tenen un perfil cada vegada més jove. El CAI també destaca que l'aula virtual sigui fàcil i intuïtiva, de manera que permet localitzar els recursos d'aprenentatge còmodament. En aquest aspecte, apunta com a element de millora garantir que en totes les assignatures el volum i la qualitat dels materials sigui el mateix. El CAI valora especialment que una gran part d'aquests recursos hagin estat elaborats per la mateixa UOC, que ha apostat a més en el màster per formats nous com *novettes*, exercicis interactius, visites en vídeo a entorns professionals, etc., que s'allunyen dels formats més tradicionals i que consideren que permeten adquirir els coneixements d'una manera més amena.

Estàndard 6: Qualitat dels resultats dels programes formatius

	En progrés vers l'excel·lència	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
Estàndard 6: Qualitat dels resultats dels programes formatius	X			
6.1. Els resultats de l'aprenentatge assolits es corresponen amb els objectius formatius pretesos i amb el nivell del MECES de la titulació.	X			

	En progrés vers l'excel·lència	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
6.2. Les activitats formatives, la metodologia docent i el sistema d'avaluació són adequats i pertinents per garantir l'assoliment dels resultats d'aprenentatge previstos.	X			
6.3. Els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació.	X			
6.4. Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació.		X		

Totes les evidències que s'aporten en aquest autoinforme demostren com s'ha anat consolidant la titulació des del moment en què es va començar a desplegar i confirmen, en termes generals, que s'han complert els objectius de qualitat del programa formatiu respecte als indicadors de mesura que es treballen en aquest apartat.

En tot cas, per elaborar aquest apartat ens hem basat, sobretot, en les assignatures Comunicació corporativa i relacions institucionals i Organització estratègica d'esdeveniments, triades per la comissió específica d'avaluació (CEA) d'AQU Catalunya i que representen una àmplia diversitat de competències per mitjà de diverses metodologies, recursos i activitats d'aprenentatge i avaluació. A més, i d'acord amb el procediment establert per l'agència avaluadora, a aquestes dues assignatures s'hi afegixen Treball final de màster (TFM) i Pràctiques professionals. Vegeu les fitxes d'assignatura corresponents ([Fitxa assignatura Comunicació corporativa i relacions institucionals](#), [Fitxa assignatura Organització estratègica d'esdeveniments](#), [Fitxa assignatura Pràctiques professionals](#) i [Fitxa assignatura Treball final de màster](#)).

A partir de la descripció següent i de les justificacions que s'aporten, posem de manifest que la titulació compleix els objectius de qualitat quant als resultats d'aprenentatge, el sistema d'avaluació i els indicadors de satisfacció. Com s'acaba de comentar, per poder facilitar la descripció d'aquest grau de consecució i exemplificar-la, s'han triat les assignatures Comunicació corporativa i relacions institucionals i Organització estratègica d'esdeveniments, a més de Treball final de màster (TFM) i Pràctiques professionals. Les raons que en justifiquen la representativitat són les següents:

- (1) Les dues assignatures obligatòries que s'han triat són representatives del conjunt dels continguts i les competències del màster.
- (2) Les dues assignatures obligatòries que s'han triat permeten posar de manifest que el disseny dels plans docents i de les activitats formatives que es proposen s'ajusta als objectius establerts en la memòria i està pensat per assolir-los.
- (3) Les dues assignatures que s'han triat tenen un nombre representatiu d'estudiants.

E.6.1. Els resultats de l'aprenentatge assolits es corresponen amb els objectius formatius pretesos i amb el nivell del MECES de la titulació

La metodologia del màster es fonamenta en l'aprenentatge mitjançant la realització d'activitats d'avaluació contínua (proves d'avaluació contínua, PAC) pels estudiants. Aquestes activitats s'han dissenyat de manera que l'execució posi en evidència uns resultats d'aprenentatge que demostrin que els estudiants han aconseguit les competències que s'han atribuït a l'assignatura. Així, la superació de les assignatures de la titulació garanteix l'assoliment del conjunt de competències i dels resultats d'aprenentatge mitjançant el disseny i la planificació docent que es porta a terme en el conjunt de les assignatures. Els resultats d'aprenentatge que s'han assolit es corresponen amb els objectius formatius i amb el nivell 3 (el de màster) de les competències que especifica el Reial decret 1027/2011, de 15 de juliol, pel qual s'estableix el Marc espanyol de qualificacions per a l'ensenyament superior (MECES).

És important remarcar el fet que les metodologies docents i les activitats de formació es dissenyen d'acord amb les competències i els objectius d'aprenentatge adscrits a cada assignatura i amb l'objectiu de garantir-ne la consecució. Aquestes activitats i aquestes metodologies docents són les que es van definir en la memòria. Pel que fa a les activitats de formació, la majoria es concentren en les PAC, tot i que no únicament, ja que també es proposen pràctiques i activitats no avaluables que l'estudiant ha de fer per consolidar els continguts i garantir millor l'assoliment dels resultats d'aprenentatge (debats, comentaris de casos, etc.). Amb relació a les PAC, cal aclarir que són activitats tant avaluadores com formatives.

En tot cas, tenint en compte que en l'apartat següent (6.2) es detalla la relació entre la metodologia, les activitats i l'avaluació, els documents que recullen la realització de les proves d'avaluació contínua per part dels estudiants en les assignatures que s'han triat (vegeu les realitzacions dels estudiants) són la millor manera d'il·lustrar aquest punt. Així, la prova documental que s'aporta mostra que la superació d'una assignatura representa l'acreditació d'haver aconseguit uns resultats d'aprenentatge mínims exigibles d'acord amb el paper que l'assignatura té dins el mapa de competències de la titulació i amb el nivell de màster del MECES, i la nota permet identificar el nivell concret que s'ha assolit.

Aquestes proves es reforcen amb l'alt nivell de satisfacció amb la titulació i amb el nivell competencial que han assolit els estudiants i els graduats. Així, en la taula 12 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#), que recull la valoració de la satisfacció dels estudiants amb la titulació en acabar el curs 2018-2019, podem veure que la satisfacció global amb la titulació subjecta a avaluació se situa en el 80,5%, mentre que la satisfacció amb el pla d'estudis ho fa en el 85,3% —un percentatge elevat—, l'orientació amb el pla d'estudis és del 77,4% i l'aplicabilitat professional del pla d'estudis és valorada amb el 75,7%. Totes aquestes dades estan per sobre de la mitjana dels màsters de la UOC.

En les assignatures que tenen valors més baixos de satisfacció s'ha fet una anàlisi detallada. En el cas de l'assignatura **Habilitats directives, lideratge i formació de portaveus**, l'índex baix de satisfacció ha estat puntual, ja que els cursos 2016-2017 i 2017-2018 era precisament una de les assignatures més ben valorades de la titulació (vegeu [Evidència 6.1 InformeSat 162_172_IBE](#), [Evidència 6.2 InformeSat 172_182_IBE](#), [Evidència 6.3 InformeSat 162_172_CAT](#) i [Evidència 6.4 InformeSat 172_182_CAT](#)). La causa sembla que es vincula bàsicament amb l'activitat docent. El pla de millora de l'assignatura ha inclòs un canvi de l'equip docent i el disseny d'un test previ per als estudiants per identificar-ne el perfil directiu. D'altra banda, s'han introduït lectures vinculades al lideratge femení (encara més tenint en compte que més del 80% dels estudiants del màster són dones) i la gestió de l'estrès. Finalment, s'ha donat més protagonisme a l'apartat de la formació de portaveus, en què s'han identificat diversos casos d'estudi.

En el cas de **Lobbyism and public affairs**, assignatura optativa impartida en anglès, la revisió de les respostes que els estudiants van donar a les preguntes obertes van evidenciar que el problema es focalitzava essencialment en l'actuació de la professora col·laboradora que impartia l'assignatura. És per això que amb vista al nou curs 2019-2020 ha estat reemplaçada per una altra docent per evitar que es pugui repetir una situació semblant. La nova docent que s'ha escollit, a més, és doctora. D'aquesta manera, es garanteix un coneixement i un compromís més elevats amb les dinàmiques acadèmiques i alhora es contribueix a incrementar la ràtio de personal docent doctor.

Tot seguit, fem un breu repàs de les assignatures Pràctiques professionals i Treball final de màster, ja que la seva metodologia docent té unes característiques pròpies.

L'assignatura **Pràctiques professionals** inclou dues modalitats. Així, l'estudiant pot triar entre: (1) pràctiques presencials en una empresa o (2) pràctiques virtuals. La satisfacció global el curs 2018-2019 s'ha situat en el 52,9% (vegeu la taula 15 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#)). A partir d'aquestes dades, el curs 2019-2020 s'han aplicat accions de millora. Els aspectes que s'han tingut en compte a l'hora d'avaluar la trajectòria de les pràctiques i de proposar millores han estat: (a) l'oferta de pràctiques, (b) els tràmits que s'han fet per tal d'assignar l'empresa per poder fer la matrícula i (c) l'avaluació. Per poder gestionar d'una manera més eficient aquests aspectes s'ha fet un disseny de processos, en el qual s'han definit tasques, fluxos d'informació, documents associats i responsabilitats (vegeu [Evidència 6.5 Flujo Info prácticas](#)). En aquest sentit, per adequar millor l'oferta de pràctiques (pel que fa a volum per àrea geogràfica i àmbit d'especialitat —Comunicació corporativa, Protocol, i Organització d'esdeveniments—) s'ha creat un formulari (vegeu [Evidència 6.6 Intenciones prácticas](#)) per tal que l'estudiant manifesti abans del semestre en quin àmbit voldria fer les pràctiques i en quina ciutat. A partir d'aquesta informació es busquen centres de pràctiques (departaments de comunicació d'empreses, organismes oficials, consultores de comunicació i relacions públiques) que s'adeqüen a les preferències que l'estudiant ha manifestat. A continuació es demana als centres una breu descripció de les tasques de pràctiques i, si cal, s'ajusten perquè s'adeqüin als continguts del màster. En relació amb els tràmits d'assignació de l'empresa, el tutor intercanvia impressions amb l'estudiant i, així que ell accepta l'oferta,

aquesta es trasllada al tècnic de gestió acadèmica de la titulació perquè es pugui assignar en la plataforma Experience (vegeu [Evidència 6.7 UOC Xperience](#)), un programa desenvolupat per la UOC per a la gestió dels convenis entre els estudiants i els centres de pràctiques. Aquest és el pas previ perquè l'estudiant es pugui matricular de l'assignatura i les tres parts (estudiant, Universitat, empresa) puguin fer la signatura del conveni. En darrer lloc, per millorar el procés d'avaluació, els estudiants han d'interactuar amb el professor col·laborador de l'aula de pràctiques per compartir activitats, dubtes i problemes i la forma com es resolen, a manera de comunitat de pràctiques.

Un altre aspecte de millora és la incorporació el primer semestre del curs 2019-2020 d'una nova figura: el professor responsable transversal de totes les pràctiques presencials de les titulacions dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació. Aquesta nova figura té una dedicació docent pràcticament en exclusiva a la gestió de les pràctiques. Des del primer semestre del curs 2019-2020, s'han establert l'acompanyament personalitzat de l'estudiant per aquest professor responsable de l'assignatura de pràctiques abans de començar el semestre, i la coordinació de tots els equips implicats (tutors i tramitadors de convenis). Aquesta figura està en contacte permanent amb l'estudiant que es vol matricular en l'assignatura, al qual va explicant els passos que ha de seguir i les ofertes de pràctiques a què pot optar.

Les **pràctiques virtuals** són una opció per als estudiants del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments que han triat aquests estudis pel fet que no requereixen presencialitat i poden compaginar-los amb tota mena de responsabilitats laborals, personals i familiars. Malauradament, encara són poques les empreses i les institucions disposades a acollir estudiants que fan les pràctiques de manera virtual. És per això que s'ha creat aquest entorn virtual a la UOC, al qual els estudiants es poden connectar des de qualsevol lloc del món. El segon semestre del curs 2016-2017 es va obrir l'agència virtual de comunicació solidària, que ofereix els seus serveis a les entitats sense finalitat de lucre del tercer sector. Els mateixos estudiants van batejar aquesta agència amb el nom ImaginON i van elaborar el document de presentació de credencials (vegeu [Evidència 6.8 Agència UOC](#)). Els estudiants que fan les pràctiques en aquest entorn de treball virtual treballen a partir de casos i clients reals, experimentant dinàmiques i circumstàncies pròpies d'un context professional, com ara el treball en equip, la resolució de problemes i l'organització del temps per objectius. A més, ho fan des d'una perspectiva solidària, ja que l'agència té com a clients entitats del tercer sector que es beneficien d'aquesta col·laboració.

Com es detalla en la fitxa de l'assignatura (vegeu [Fitxa assignatura Pràctiques professionals](#)), es detecta un problema molt específic: molts estudiants trien aquesta modalitat més flexible per manca de temps, ja que estan treballant i cursant el màster alhora. Això provoca dificultats en el seguiment de les activitats que cal fer i en les dinàmiques de treball en equip. En aquest sentit, s'espera que la modificació recent del programa ja aprovada contribueixi a resoldre en bona mesura aquesta situació.

D'altra banda, la decidida voluntat que tots els estudiants es beneficiessin del contacte directe dels responsables de comunicació de les entitats implicades en les pràctiques

virtuals feia que la coordinació d'agendes fos un procés molt feixuc i sovint improductiu, de manera que s'ha optat per una dinàmica en què els estudiants amb més disponibilitat són els que es reuneixen de manera síncrona amb el client i després comparteixen la informació que han rebut amb els companys. A més, el curs 2019-2020 es preveu incorporar l'ús de l'eina de videoconferència Blackboard Collaborate, que permet enregistrar les reunions que s'han fet amb els clients de l'agència, de tal manera que fins i tot els estudiants que no hi poden participar en temps real tenen l'oportunitat de visualitzar-les posteriorment. D'aquesta manera, la necessitat de quadrar agendes per poder garantir l'aprofitament d'aquestes reunions al màxim deixa de ser un punt crític de l'assignatura.

Finalment, en tractar-se de pràctiques virtuals que no es fan en l'entorn presencial d'una organització externa, els estudiants de vegades poden perdre de vista el fet d'estar treballant en projectes reals per a entitats reals, cosa que contribueix al fet que valori negativament els imprevistos i els ritmes de treball irregulars propis del món professional. En aquest sentit, es requereix una tasca pedagògica més intensa de l'equip docent per anar recordant als estudiants que en el món real no tot és previsible ni planificable. Per a la resta d'informació més detallada, es pot consultar la fitxa d'assignatura corresponent: [Fitxa assignatura Pràctiques professionals](#).

Pel que fa a l'assignatura **Treball final de màster (TFM)**, els estudiants han de proposar, elaborar, presentar i defensar un treball que pot adoptar modalitats diferents: teòrica, de recerca o pràctica professionalitzadora. D'aquestes tres modalitats, l'última és la que es tria més amb diferència.

Prenent en consideració la rellevància que té aquesta assignatura en el marc de la titulació, des que es va començar a impartir el segon semestre del curs 2016-2017, el TFM ha estat objecte d'un seguiment acurat, que ha donat lloc a diverses accions i propostes de millora.

Un dels aspectes que s'ha millorat ha estat la informació prèvia que es proporciona a l'estudiant respecte a aquesta assignatura. Això es tradueix en el fet que abans de matricular-se del TFM tots els estudiants (potencials) tenen accés (mitjançant l'aula de tutoria i la informació de Campus) a la *Guia per elaborar el TFM del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments*, un document en el qual es detallen les diferents modalitats i àmbits temàtics de realització del TFM, el procés que cal seguir, els aspectes que es tindran en compte per fer-ne l'avaluació, etc. Així mateix, l'elecció de la modalitat de TFM i de l'àmbit temàtic es comença a preparar prèviament al semestre amb els tutors de la titulació, que demanen als estudiants que omplin el formulari d'intencions del TFM. D'aquesta manera, s'agilitza l'assignació estudiant-director de TFM i l'estudiant, al començament del semestre, pot completar la proposta de TFM amb l'ajuda del director o directora.

Les dimensions de l'avaluació (criteris) que tenen en compte el director o directora al llarg de l'acompanyament i els avaluadors del resultat garanteixen, especialment, la consecució de les competències bàsiques, generals i transversals del TFM i, en el cas de les específiques, en queda garantit l'assoliment, amb el mateix enfocament i el mateix tema del

treball. Els treballs que s'han fet fins ara, fins i tot els que tenen les qualificacions més baixes, són de qualitat i són adequats al nivell formatiu que es requereix en el MECES.

Independentment del treball que es porta a terme directament amb el director o directora (que sol ser molt intens), el pla docent de l'aula detalla diferents moments i fases en la realització del TFM per tal que es garanteixi el compliment dels terminis i es pugui anar fent explícita l'avaluació (i els criteris que s'hi apliquen).

Durant les tres primeres setmanes de curs, l'estudiant ha de lliurar una proposta de TFM i el pla docent pauta altres lliuraments parcials al llarg del semestre (el primer esborrany i el segon esborrany), que s'avaluen amb una nota orientativa i amb comentaris personalitzats del director o directora.

A més del TFM (el producte final), l'estudiant ha de fer una defensa del treball davant la Comissió d'Avaluació i se li requereix un PPT (o un document similar) de la presentació, que es fa amb l'eina Present@. La defensa també s'avalua i inclou, a més, preguntes de la Comissió Avaluadora, que l'estudiant ha de respondre.

Per garantir l'acompanyament personalitzat que necessita la realització del TFM, cadascun dels estudiants matriculats de l'assignatura té assignat un director (un professor col·laborador que és especialista en el camp del TFM) que segueix, de manera contínua, el desenvolupament de l'estudiant durant tot el semestre. L'increment exponencial d'estudiants que cursen aquesta assignatura ha implicat una selecció de nous directors de TFM, que s'han incorporat a l'equip docent de l'assignatura, que ha ascendit a 29 professors i professores el segon semestre del curs 2018-2019. La coordinació dels directors també és un factor crucial per a l'èxit d'aquesta assignatura. Disposar d'una rúbrica d'avaluació (veure [carpeta TFM](#)) i tenir pautes per fer el seguiment i l'avaluació dels lliuraments parcials són eines que ajuden en la coordinació dels directors. També ho són el contacte permanent per correu electrònic i les trobades presencials amb tot l'equip docent del màster.

A causa de la peculiaritat d'aquesta assignatura, en què el treball de l'estudiant és molt autònom i la comunicació estudiant-director és individual en cada cas, s'envia una [enquesta de satisfacció](#) als estudiants a meitat semestre. Es tracta d'una enquesta en format Google Form, en la qual també se'ls pregunta per la dedicació del director o directora i la satisfacció que se'n té (vegeu [Evidencia 6.9 Resultados satisfacción tfm](#)). Els resultats d'aquesta enquesta s'analitzen i permeten detectar si hi ha algun problema que s'hagi de reajustar. En general, les dades són molt positives i els estudiants expressen que estan molt satisfets amb la feina dels directors que se'ls han assignat.

Una altra de les accions de millora que s'han implantat en el TFM ha estat l'ampliació dels recursos d'aprenentatge amb material específic sobre metodologia (per a estudiants de la modalitat de recerca) i quatre volums sobre com s'elabora un pla de comunicació (per a estudiants de la modalitat practicoprofessionalitzadora). També s'han destacat, i s'hi ha donat accés, exemples de TFM de semestres anteriors elaborats per estudiants del màster i disponibles al [repositori institucional de la UOC, O2](#).

En darrer lloc, cal destacar que des del curs 2017-2018 els Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació organitzen els **Premis als Millors Treballs Finals**, en els quals han estat premiats treballs finals del màster que s'avalua. Es poden consultar en el blog del màster la [crònica de la primera edició](#) i la [crònica de la segona edició](#) d'aquests premis.

Per a la resta d'informació més detallada, es pot consultar la fitxa d'assignatura corresponent al TFM ([Fitxa assignatura TFM](#)).

En definitiva, les evidències demostren que el programa permet adquirir i assimilar coneixements avançats, teòrics i pràctics, de l'àmbit professionalitzador, i afavoreix l'exercici adequat de la comunicació corporativa, el protocol i l'organització d'esdeveniments en un entorn complex i variat gràcies a l'enfocament capacitador.

Grau d'assoliment del subestàndard: en progrés vers l'excel·lència

Les evidències documentades dels assoliments dels estudiants mostren el nivell elevat de formació que tenen i satisfan adequadament els requisits del nivell 3 especificat en el MECES per a les titulacions de màster.

Les evidències documentades dels assoliments dels estudiants posen de manifest que les pràctiques responen de manera correcta a l'objectiu competencial i a l'avaluació de les competències. També fan evident que els TFM responen satisfactòriament al perfil formatiu i al nivell 3 del MECES requerit per a les titulacions de màster. Els TFM responen a una planificació d'acord amb les diferents modalitats i àmbits temàtics que s'han descrit.

E.6.2. Les activitats formatives, la metodologia docent i el sistema d'avaluació són adequats i pertinents per garantir l'assoliment dels resultats d'aprenentatge previstos

En la memòria per a la verificació del màster es van establir les activitats formatives, la metodologia docent i el sistema d'avaluació que es preveia dur a terme per poder assolir els resultats d'aprenentatge que es proposen. Des d'un punt de vista general, el desenvolupament del màster ha estat molt satisfactori en aquest sentit i s'ha fet un seguiment molt atent del que s'indicava en la memòria. La gran majoria de les activitats formatives incideixen en l'orientació pràctica de la titulació, atès que tenen potencial de transferència en la vida professional de l'estudiant i tenen com a objectiu últim que els estudiants puguin desenvolupar i assolir les competències previstes i aprovades en la memòria verificada.

El sistema d'avaluació de la titulació se centra en l'**avaluació contínua (AC)**, ja que es té la convicció que és per mitjà de l'AC que s'aconsegueix un aprofitament millor del procés d'aprenentatge, tant pel que fa als continguts com a les competències. Es considera que aquest sistema és adequat, tenint en compte els objectius que s'han establert. Des del primer dia del semestre, mitjançant el pla docent, els estudiants saben quines són les

característiques concretes del funcionament de cada assignatura (nombre d'activitats, pes de cadascuna en l'avaluació, terminis de lliurament, etc.). Tenint en compte la rigidesa que representava lliurar totes les PAC dins del termini establert per superar les assignatures (sense haver de tornar a matricular-se'n), es va incorporar la possibilitat de fer una **PAC Global** en les assignatures obligatòries, però només per als estudiants que compleixin els requisits d'haver fet almenys 2 de les 3 PAC obligatòries, o, havent lliurat les 3 PAC, tenir una mitjana de C-. Cal destacar que la majoria dels estudiants segueix l'AC i són molt pocs els que fan la PAC Global. El volum d'estudiants satisfets o molt satisfets amb el sistema d'avaluació (vegeu la taula 6 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#)) se situa en el nivell del 77,1% el curs 2018-2019. A més, el 61,5% dels graduats (vegeu la taula 8 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#)) es mostra d'acord o molt d'acord amb la idea que els sistemes d'avaluació del màster permeten reflectir adequadament els aprenentatges adquirits.

Un element clau en la metodologia docent del màster és la personalització del retorn (**feedback**) que es proporciona als estudiants. En el màster es proporcionen diferents tipus de retorn. Un primer retorn preventiu i grupal, que es fa mitjançant el tauler de l'aula i que intenta preveure quines poden ser les principals dificultats amb què es poden trobar els estudiants a l'hora de fer les PAC. Un altre dels retorns té forma de solucionari, un document que els estudiants publiquen un cop han fet l'exercici amb exemples de com s'hauria d'haver resolt de manera excel·lent. També es fa un retorn personalitzat amb l'eina Registre de l'avaluació contínua, en la qual el docent indica la nota a cada estudiant, a més d'un comentari personalitzat en què s'identifiquen els punts de millora del treball i els errors que s'hi han detectat, però també s'hi destaquen els punts forts. En algunes assignatures, com a element d'innovació, aquest retorn es fa en format d'àudio, un mètode que ha aconseguit una valoració molt positiva entre els estudiants (vegeu els resultats de l'enquesta que es va fer quan es va aplicar com a pilot: [Evidència 6.10 resultados encuesta audiofeedback](#)).

També hi ha un altre tipus de retorn, que és posterior i grupal, que es fa per mitjà de l'aula i en el qual el professor col·laborador comenta en el tauler quins han estat els errors més comuns que s'han identificat a l'hora de corregir els exercicis. Per a aquesta activitat de retorn docent és imprescindible la implicació de tot l'equip de professors, que rep una valoració del 75,8% el curs 2018-2019 (vegeu la satisfacció amb els consultors en la taula 6 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#)).

Per al desenvolupament de les activitats d'avaluació contínua, com s'ha comentat en apartats anteriors, els estudiants de la titulació tenen a la seva disposició una gran diversitat de tipologies i formats de **recursos d'aprenentatge**. Al marge del material didàctic bàsic de l'assignatura, els estudiants poden disposar de guies d'estudi, lectures, casos d'estudi, informes i articles d'actualitat, accés a portals web, consulta de bases de dades i llibres electrònics. La satisfacció amb els recursos d'aprenentatge de les assignatures de la titulació és del 74,3% el curs 2018-2019 (vegeu la taula 6 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#)).

Una de les fites més importants de la titulació és el **treball final de màster** (TFM). El TFM, com ja s'ha esmentat i com s'analitza en la fitxa de l'assignatura ([Fitxa assignatura TFM](#)), significa la culminació del procés d'aprenentatge amb el desenvolupament de manera autònoma d'un projecte professionalitzador o d'una recerca sota l'orientació i la direcció personalitzada d'un expert. El TFM s'ha de cursar en la segona meitat del màster, ja que requereix haver superat els crèdits obligatoris. Aquest requisit respon a l'objectiu que els estudiants puguin aplicar i desenvolupar tots els coneixements que han après al llarg del màster. La manera de treballar aquesta assignatura està plenament alineada amb les exigències del nivell 3 del MECES corresponents a la titulació de màster. Finalment, l'estudiant ha de demostrar en una presentació que és capaç d'exposar els principals resultats del seu projecte de manera clara. En aquest procés, els estudiants han de posar en pràctica les competències específiques, però també competències generals com l'organització i la planificació, la generació de noves idees i la comunicació oral i escrita. A més, per assolir els objectius de l'assignatura, l'estudiant ha de demostrar un alt grau de maduresa, constància i compromís.

En títols de TFM elaborats al llarg del segon semestre del curs 2018-2019 ([Enlace carpeta general TFM](#)) es poden observar el director o directora assignat i la nota que s'ha obtingut. Aquests treballs es corresponen amb les temàtiques de l'especialitat i l'experiència del professorat del màster. Per a l'organització del TFM s'ha elaborat el principal recurs d'aprenentatge d'aquesta assignatura, que consisteix en la *Guia per elaborar el treball final de màster del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments* (vegeu la fitxa de l'assignatura: [Fitxa assignatura TFM](#)), que inclou tota la informació relativa a les diferents modalitats de TFM i al procés d'elaboració del TFM, des de la formulació de la proposta fins al lliurament final del treball i la defensa corresponent. Aquesta guia es complementa, a més, amb un altre material específic, tal com es detalla a la [Fitxa assignatura TFM](#).

El TFM és potser l'assignatura que comporta més elements de gestió de tota la titulació. Per començar, per assolir l'objectiu d'assignar els professors col·laboradors més adequats a cadascuna de les modalitats i temàtiques de TFM i que els estudiants comencin a pensar amb anticipació quin TFM han d'elaborar, la gestió comença durant el període lectiu previ al període en què s'ha d'elaborar i lliurar el TFM. Mitjançant els tutors, els estudiants són informats del funcionament de l'assignatura i de la necessitat d'emplenar un [qüestionari](#) sobre la modalitat (A: teòric; B: de recerca; o C: practicoprofessionalitzador) i àrea temàtica (Comunicació corporativa, Protocol o Organització d'esdeveniments) i tema específic (amb un camp obert). El professorat responsable de l'assignatura és qui valida la proposta i assigna un professor o professora col·laborador especialista en la matèria, que serà qui farà el seguiment personalitzat a l'estudiant durant el semestre. Aquest col·laborador és un acadèmic o un professional de l'àmbit amb un alt coneixement i experiència de la matèria objecte de la feina.

Al llarg del semestre els estudiants han d'anar acomplint diferents fites que es materialitzen en lliuraments parcials, que s'expliquen tant a l'aula com a la guia (vegeu la fitxa de l'assignatura: [Fitxa assignatura TFM](#)). Després del lliurament final, es constitueix la Comissió Avaluadora, que és la que s'encarrega d'avaluar tant el treball final com la

defensa que en fa l'estudiant. Aquesta defensa està disponible dins de l'aula i es fa mitjançant la plataforma Present@, i al seu torn queda registrada a l'aula perquè pugui ser consultada per la resta d'estudiants i directors. A partir d'aquesta defensa, la Comissió avalua la capacitat dels estudiants de saber comunicar els seus plantejaments i els resultats del seu projecte, tant de manera escrita com oral.

Actualment, la Universitat desenvolupa un projecte, que ha estat compartit amb l'agència avaluadora (AQU Catalunya), que permetrà la defensa pública del TFM entre els membres de la comunitat universitària que ho sol·licitin. Els mecanismes de comunicació i difusió previstos per donar publicitat a les defenses seran tant un web específic com els actuals espais existents al Campus Virtual.

S'establiran horaris per garantir la sincronia entre tots els agents i dur a terme aquesta defensa pública, que també serà gravada.

Aquest model, a més de ser coherent amb el model educatiu de la Universitat, té un conjunt d'avantatges relacionats amb l'existència de totes les evidències del procés, que permeten al tribunal d'avaluació i a la Comissió Avaluadora revisar-les en el moment de fer les qualificacions. Aquest projecte es concreta en una de les accions de millora.

En tot cas, des que es va posar en funcionament la titulació, el TFM ha estat objecte de diverses millores, principalment metodològiques, com ara la introducció de rúbriques per homogeneïtzar les avaluacions dels professors col·laboradors i facilitar la personalització del retorn. A més, s'han ampliat els recursos d'aprenentatge (que es detallen en la fitxa de l'assignatura), tenint en compte que tenen com a objectiu complementar de manera transversal els recursos existents i els que ja s'han fet servir en les matèries que s'han cursat anteriorment.

A partir d'aquests elements, les dades també constaten que parlem d'una assignatura amb bons resultats. Així, la taxa de rendiment del TFM de la titulació que s'avalua se situa en el 89,61% i té una taxa d'èxit del 98,57% (vegeu la taula 6 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#)). Els resultats de satisfacció (vegeu la taula 14 de la [Evidència 1.2 Anexo acreditación](#)) també són molt positius i se situen per sobre de la mitjana dels màsters universitaris de la UOC. La satisfacció global arriba al 82,1%. I, més concretament, el procés d'assignació del director es valora amb el 73,2%, la supervisió del director assignat amb el 76,4%, el sistema d'avaluació amb el 74,6% i la consolidació de coneixements i habilitats amb el 87,3%.

Pel que fa a la **innovació docent**, durant els anys d'implantació del màster les diverses eines i innovacions han estat al servei dels objectius de l'assignatura. En destaquem els aspectes següents:

– El model d'aula permet centrar l'atenció (i estructurar les tasques diàries) d'acord amb les diferents avaluacions contínues. A més, aquesta aula té una relació d'eines docents que el professor pot activar en el moment de dissenyar-la (l'aula admet un grau molt alt d'adequació a les diferents necessitats docents) o en qualsevol altre moment del curs,

depenent dels resultats d'aprenentatge que es volen assolir i que s'indiquen en la formulació de la PAC.

–S'està fent un ús més ampli i intensiu dels materials audiovisuals, tant dels que proporciona la xarxa com dels que, gràcies a les eines internes de la UOC (com Langblog i Present@, per exemple), poden confeccionar els docents i els mateixos estudiants (que també hi tenen accés).

–Es promou l'elaboració de solucionaris per l'equip docent perquè els estudiants puguin comprendre millor com s'havia de resoldre cada exercici.

–Es promou en el màster l'ús de diverses eines de retorn dels exercicis d'avaluació contínua (AC) (per exemple, afegir fitxers de veu amb els comentaris del professor sobre l'exercici de l'estudiant).

Finalment, cal remarcar que per garantir la qualitat docent i el bon funcionament del sistema d'avaluació es promou la política de tolerància zero amb la còpia i el plagi. En aquest sentit, s'han desplegat noves accions de prevenció i detecció del plagi acadèmic, com per exemple fer extensiu l'[ús de l'eina PACplagi](#) en totes les aules. En tot cas, els plans docents de les assignatures proporcionen informació i recursos *ad hoc* referents a com es pot evitar el plagi si les citacions es fan d'una manera adequada. Des de l'acció tutorial de la UOC també s'han difós [recursos](#) amb aquesta finalitat, explicant per exemple com se citen les referències que es fan servir en les activitats.

Cal destacar, igualment, el desenvolupament del projecte [TeSLA](#) (Adaptive Trust-based e-assessment System for Learning) de la Unió Europea, liderat per la UOC i que ha estat finançat per la Comissió Europea dins del programa marc europeu Horitzó 2020, que permetrà identificar l'estudiant i verificar l'autoria gràcies a tecnologies integrades i aplicades en l'aprenentatge que permetran aquesta avaluació en línia innovadora.

TeSLA inclou un sistema que fa servir tècniques de verificació biomètrica, com el reconeixement facial o el reconeixement de veu, i altres instruments que capturen els patrons d'escriptura, detecten el plagi i analitzen el llenguatge i l'estil de redacció per autenticar la identitat de l'estudiant i l'autoria de les activitats.

Grau d'assoliment del subestàndard: en progrés vers l'excel·lència

La metodologia i les activitats docents s'alineen satisfactòriament amb els resultats d'aprenentatge. Els sistemes i els criteris d'avaluació són variats, innovadors i molt pertinents per certificar i discriminar els resultats d'aprenentatge. Els TFM i les pràctiques se supervisen i s'avaluen amb criteris pertinents i adequats.

E.6.3. Els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació

Els resultats globals del màster són adequats i compleixen els valors que s'esperen. Així, tant la taxa de rendiment (91,4%) com la taxa d'èxit (97,2%) de la titulació es mantenen altes. En conseqüència, pel que fa als resultats acadèmics, es pot concloure que són molt

positius i posen de manifest els bons resultats del sistema d'avaluació contínua, que es detalla en l'apartat 6.2 d'aquest informe.

Pel que fa a la satisfacció dels estudiants, en termes generals és positiva: la satisfacció amb la titulació ha augmentat fins a situar-se en el 80,5% el curs 2018-2019. Com ja s'ha comentat anteriorment, la satisfacció amb el pla d'estudis se situa en el 85,3%. La satisfacció amb l'orientació del pla d'estudis és del 77,4% i la seva aplicabilitat professional es valora amb el 75,7% (vegeu la taula 12 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#)).

L'anàlisi dels indicadors de rendiment, èxit i satisfacció (que inclou indicadors específics relatius a l'acció docent, els recursos d'aprenentatge i el sistema d'avaluació) i les reunions de l'equip docent són el que ha permès identificar els aspectes prioritaris als quals s'han d'aplicar les accions de millora especificades en els informes de seguiment de la titulació (IST) que s'han elaborat anualment (vegeu [Evidència 3.5 IST 2016-2017](#) i [Evidència 3.7 IST 2017-2018](#)).

Destaquen com un aspecte de millora els **recursos d'aprenentatge**. És per això que, tal com s'ha comentat en l'apartat E.5.2, s'ha engegat un procés de transformació que consisteix en la incorporació de més material en format audiovisual a les aules, l'aposta pels formats digitals i interactius i la suma de casos pràctics, que ja estaran editats i disponibles el segon semestre del curs 2019-2020 a les aules de les assignatures Comunicació corporativa i relacions institucionals, Comunicació estratègica i creativa en les organitzacions, Habilitats directives, lideratge i formació de portaveus i *Business & entrepreneurship*. S'espera que aquesta inversió aportï una millora substancial en els nivells de satisfacció d'aquest aspecte. Cal insistir que el procés de transformació dels recursos d'aprenentatge del màster continuarà en les altres assignatures de la titulació, en un pla de renovació que no es culminarà fins que no s'hagin renovat els materials de totes les assignatures, la qual cosa s'ha previst per al segon semestre del curs 2020-2021.

L'assignatura **Pràctiques professionals** durant el curs 2018-2019 ha estat objecte d'accions de millora, que s'han focalitzat a proporcionar un acompanyament més personalitzat a l'estudiant durant el procés de tràmits, sol·licitud i assignacions (vegeu [Fitxa assignatura Pràctiques professionals](#)).

Un altre dels aspectes que es va identificar com a acció de millora va ser la satisfacció amb la gestió i el procés d'assignació del **treball final de màster**. La incorporació de més informació al Campus i l'elaboració d'un formulari previ per als estudiants potencials per saber la modalitat i la temàtica que volen escollir, han millorat el procés d'assignació. El curs 2018-2019 la satisfacció ha augmentat fins a assolir un nivell del 82,1% (vegeu la taula 14 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#)).

Grau d'assoliment del subestàndard: en progrés vers l'excel·lència

L'evidència documental posa de manifest que la sèrie temporal de la majoria dels indicadors acadèmics és coherent amb la tipologia dels estudiants i de les titulacions equivalents, i mostra la millora contínua de la titulació.

E.6.4. Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació

Tenint en compte la data en què es va engegar la titulació i el ritme de progrés dels nostres estudiants, encara no és possible disposar de dades provinents de l'estudi d'AQU Catalunya sobre la inserció laboral dels graduats d'aquest màster i, per tant, romanem atents a pròximes publicacions de dades significatives referents a aquesta qüestió.

D'altra banda, en l'[estudi de la inserció laboral de la població titulada de màster oficial de les universitats catalanes](#) d'AQU Catalunya (2018) es mostra que més de la meitat dels titulats de màster ho fan en l'àmbit de les ciències socials. Aquest informe també posa de manifest que tenir estudis superiors afavoreix clarament l'ocupació i protegeix contra l'atur. Aquest estudi també exposa que el 68% dels titulats de màster ha compaginat en algun moment els estudis amb una feina, un perfil d'estudiant que s'assembla al del màster que s'avalua i que valora de manera positiva el grau de flexibilitat en l'estudi que es permet als estudiants. D'acord amb el perfil majoritari dels estudiants de la UOC, generalment ja estan ocupats en el moment de començar els estudis, per la qual cosa el seu objectiu sol ser la possibilitat de millorar el lloc de treball o portar a terme alguna iniciativa emprenedora i innovadora.

La intenció de repetir el màster varia depenent de cada àmbit. Pel que fa a l'àmbit de la comunicació i la documentació, l'estudi d'AQU Catalunya (2018) indica que se situa una mica per sota de la mitjana, amb el 63%. Aquesta dada es pot comparar amb els resultats de l'enquesta de satisfacció que es va fer als graduats del curs 2018-2019 del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments, que manifesten una satisfacció global amb la titulació del 66,7%.

En general, els titulats de màster, segons l'informe d'AQU Catalunya (2018), manifesten que una bona formació teòrica i una alta adequació a la feina són els factors que generen una satisfacció més gran amb el màster.

Segons l'estudi d'AQU Catalunya (2018), totes les competències pròpies del màster que concorden amb el MECES estan per sobre de l'aprovat. L'única competència on hi ha un dèficit clar segons AQU Catalunya és l'anglès. Si confrontem aquestes dades amb les de satisfacció dels graduats del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments, s'observa que la satisfacció amb la millora de les competències personals se situa en el 69,2%, i que la de les competències professionals arriba al 76,9%. El dèficit en anglès, en el màster que s'avalua, s'ha intentat pal·liar amb l'oferta de dues assignatures optatives que s'imparteixen íntegrament en aquesta llengua: *Lobbyism and public affairs* i *Business & entrepreneurship*, encara més tenint en compte que el domini de l'anglès és gairebé un requisit indispensable manifestat per una part dels ocupadors del sector.

Tanmateix, la UOC fa de manera sistemàtica una enquesta als graduats dels diferents programes. Considerant seves respostes de manera agregada, podem constatar que els

nivells de satisfacció dels graduats d'aquesta titulació són moderadament satisfactoris (malgrat que es tingui en compte l'elevat error mostral, ja que només van respondre 18 de 121 graduats), com es pot comprovar en la taula 8 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#). Partint del fet que el 66,7% dels graduats del curs 2018-2019 es mostra satisfet o molt satisfet amb la titulació, destaquem que, pel que fa a la formació que s'ha rebut, el 72,2% es manifesta satisfet o molt satisfet amb el fet que li ha permès millorar les capacitats per a l'activitat professional, i el 61,1% es mostra satisfet amb el fet que la titulació li hagi permès millorar també les competències personals (nivell de confiança, aprenentatge autònom, presa de decisions, etc.).

També es podria relacionar aquest ítem amb els informes de satisfacció amb la titulació que es fan cada any, en els quals l'aplicabilitat del pla d'estudis se situa sempre en valors molt alts; en concret, l'últim curs 2018-2019 arriba al 75,7% de satisfacció pel que fa a l'aplicabilitat professional (vegeu la taula 12 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#)).

En conjunt, els indicadors de satisfacció de la titulació el curs 2018-2019 són favorables. El 80,5% dels estudiants manifesten que estan satisfets amb la titulació (vegeu la taula 12 de l'[Evidència 1.2 Anexo acreditación](#)). Concretament, el 85,3% dels estudiants manifesta que està satisfet o molt satisfet amb el pla d'estudis i amb el fet que els coneixements, les habilitats i les aptituds que s'han d'assolir en la titulació han estat ben definits i coneguts. Aquests valors se situen per sobre de la mitjana dels màsters universitaris de la UOC.

Són aspectes que considerem clau i que esperem que reverteixin en una millora professional dels mateixos estudiants, sense que ara per ara sigui possible confrontar de manera fefaent aquesta relació amb les dades disponibles.

Grau d'assoliment del subestàndard: s'assoleix

La inserció laboral és adequada comparada amb altres titulacions del mateix àmbit disciplinari.

Grau d'assoliment de l'estàndard: en progrés vers l'excel·lència

L'estàndard s'assoleix completament i, a més, hi ha exemples de bones pràctiques. La titulació compleix els requisits de qualitat. Té uns bons resultats respecte als indicadors acadèmics i de satisfacció i permet que els estudiants assoleixin uns resultats d'aprenentatge coherents amb el nivell MECES de la titulació. A més, al llarg del període que s'avalua s'han posat en pràctica diferents mesures per a la millora contínua de la titulació, especialment en les assignatures Treball final de màster (TFM) i Pràctiques professionals.

El CAI valora com a molt positiu que les metodologies docents i les activitats formatives estiguin dissenyades perquè l'estudiant apliqui els coneixements i les competències de forma molt pràctica. Igualment, valora la programació del calendari de les activitats, l'acompanyament i el retorn personalitzat de l'estudiant que el professorat porta a terme.

En darrer lloc, el CAI destaca el fet que la satisfacció global dels estudiants amb la titulació se situï per sobre de la mitjana dels màsters universitaris de la UOC.

5. Valoració final i propostes de millora

5.1. Valoració final

Màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments

La titulació que s'avalua en aquest procés respon al nivell formatiu que requereix el MECES, tal com ja es va confirmar en el moment de fer-ne la verificació. D'altra banda, la informació pública ha anat millorant fins a assolir el nivell adequat.

El centre disposa d'un SIGQ que dona resposta a la majoria dels processos implicats en l'activitat docent i de serveis de la Universitat. Tal com s'ha indicat a l'estàndard 3, el SGIQ s'ha completat amb la publicació regular dels informes de seguiment.

El personal docent té un nivell de qualificació acadèmica adequat i un perfil suficientment especialitzat que garanteixen la qualitat de l'activitat docent, des dels nivells inicials fins als avançats. Els serveis de suport a l'aprenentatge són eficients i sempre són objecte de valoració i de millora contínua.

Cal destacar que la titulació objecte d'acreditació s'ha desplegat d'acord amb la previsió de la memòria de verificació corresponent i, en general, els seus indicadors, especialment les dades de rendiment acadèmic i de satisfacció, són positius. Tanmateix, en les assignatures que tenen uns nivells de rendiment o de satisfacció inferiors a la mitjana es farà un esforç específic de millora.

Durant el període que s'avalua s'han establert convenis de col·laboració amb associacions professionals del sector com l'Associació Espanyola de Protocol (AEP), l'Associació Catalana de Protocol i Relacions Institucionals (ACPRI) i el Col·legi de Publicitaris i Relacions Públiques de Catalunya (ColPubliRP). Aquests convenis permeten augmentar la difusió del programa entre col·lectius professionals i ajuden a l'hora de buscar professorat col·laborador, centres de pràctiques i activitats conjuntes.

A continuació es presenten les accions de millora concretes, tant les de centre (quan afecten totes les titulacions) com les que són específiques d'alguna titulació. Malgrat això, la titulació és objecte d'un procés de millora contínua ressenyat en el procés de seguiment, de manera que cada curs es revisen els indicadors més rellevants i els del centre.

5.2. Propostes de millora

Estàndard	Àmbit de millora	Punt feble detectat	Identificació de la causa	Abast	Objectiu que es vol aconseguir	Acció proposada	Termini	Indicador de seguiment	Responsable	Implica una modificació de la memòria verificada
E.2	Dades de qualitat referents a les titulacions	Dades en format estàtic que dificulten la visualització de l'evolució	Necessitat de disposar de dades de cada titulació, d'una manera dinàmica, actualitzada i que incorpori gràfics per veure'n l'evolució més clarament	Universitat	Facilitar la consulta de dades d'una titulació	Crear l'eina Power BI	2019-2020	Eina disponible per a consulta adreçada als DP i PRA	PiQ	No
E.2	Informació pública	Difusió de les activitats del centre	Necessitat d'incrementar la difusió de les activitats promogudes pel centre	Centre	Incrementar la informació pública sobre les activitats de centre	Crear el blog TodoComunica i el <i>newsletter</i> InfoCom+	2019-2020	Blog creat i <i>newsletter</i> enviat mensualment	DE	No
E.3	Igualtat de gènere	Finalització del Pla d'igualtat UOC 2015-2019	Necessitat de compliment de la legislació vigent en matèria d'igualtat efectiva de dones i homes i per raó d'orientació sexual en tots els nivells de la Universitat	Centre/ Universitat	Impulsar la política de lluita contra la desigualtat entre dones i homes en l'àmbit universitari	Implantar el Pla d'igualtat 2020-2025	2019-2025	Creació de la Comissió de perspectiva de gènere dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació, en coordinació amb la Unitat d'Igualtat de la UOC	DE, SD	No
E.4	Qualitat docent i de recerca	Necessitat d'estrener els vincles entre l'equip docent (professorat propi i col·laborador)	Equip docent nombrós i dispers en el territori	Titulació	Millorar el sentiment de pertinença del professorat de la titulació. Compartir bones praxis docents	Enfortir la trobada anual amb l'equip docent. Enregistrar la sessió per als docents que no hi poden assistir de manera presencial o per videoconferència	2019-2020	Extensió de les accions d'innovació docent i bones praxis a més assignatures	DP	No
E.5	Recursos materials disponibles adequats al nombre d'estudiants i a les característiques de la titulació	Recursos d'aprenentatge amb un percentatge alt de format textual	Recursos tradicionalment textuals	Titulació	Ampliar el catàleg de recursos d'aprenentatge amb formats més audiovisuals i innovadors	Implantar el pla de transformació digital dels recursos d'aprenentatge (format Niu)	2019-2020 i 2020-2021	Aules amb recursos d'aprenentatge en format Niu i increment dels formats audiovisuals	DP i PRA	No

Estàndard	Àmbit de millora	Punt feble detectat	Identificació de la causa	Abast	Objectiu que es vol aconseguir	Acció proposada	Termini	Indicador de seguiment	Responsable	Implica una modificació de la memòria verificada
E.6	Satisfacció amb la tasca de tutor	Els estudiants no perceben que el tutor els motivi proactivament a mantenir un ritme d'estudi	Funcions del tutor més centrades a informar del procés de matrícula i dels tràmits	Titulació	Aconseguir que la satisfacció dels estudiants amb aquesta funció de tutor sigui igual d'alta que amb la resta dels aspectes que s'avaluen	Compartir amb els tutors el calendari d'activitats al començament de cada semestre perquè puguin ajudar en la planificació de l'estudi dels estudiants	2019-2020	Millora en la satisfacció dels estudiants	DP	No
E.6	Treball final de màster	Defenses dels TFM	Defenses dels TFM en vídeo, públiques per a docents i estudiants de l'aula	Universitat	Poder fer defenses públiques i amb preguntes síncrones	Implantar l'eina de videoconferència BlackBoard Collaborate i el calendari per programar	2019-2020	Calendari elaborat, eina en ús	VRDA i Àrea de s. acad.	No
E.6	Pràctiques professionals (tràmits, sol·licitud i procés d'assignacions)	Taxa baixa de satisfacció	Nivells baixos de satisfacció	Centre	Millorar la satisfacció amb el procés de tràmits, sol·licitud i assignacions	Incorporar la figura del professor responsable de pràctiques dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació (visió transversal). Implantar un nou procés i acompanyament personalitzat de l'estudiant abans del semestre	2019-2020	Millora de les taxes de satisfacció amb els tràmits, la sol·licitud i el procés d'assignacions	SD, DP, PRA i Dep. de Pràctiques	No
E.6	Pràctiques professionals (modalitat virtual)	Taxa baixa de satisfacció	Nivells baixos de satisfacció	Titulació	Millorar la satisfacció amb l'assignatura	(1) Canviar l'assignatura d'obligatòria a optativa; (2) incorporar nou professorat col·laborador; (3) incorporar l'eina de videoconferència Blackboard Collaborate per registrar les reunions amb els clients de l'agència	2019-2020	Millora de les taxes de satisfacció	DP i PRA	No (implica l'adopció dels canvis aprovats en el modifica)

Estàndard	Àmbit de millora	Punt feble detectat	Identificació de la causa	Abast	Objectiu que es vol aconseguir	Acció proposada	Termini	Indicador de seguiment	Responsable	Implica una modificació de la memòria verificada
E.6	Assignatures <i>Lobbyism and public affairs</i> i Habilitats directives, lideratge i formació de portaveus	Taxes de satisfacció baixes	Nivells baixos de satisfacció	Titulació	Millorar la satisfacció amb l'assignatura	Incorporar nou professorat col·laborador i millorar els recursos d'aprenentatge	2019-2020 i 2020-2021	Millora de les taxes de satisfacció	DP i PRA	No

5.3. Seguiment del Pla de millora del curs 2017-2018

L'informe de seguiment del curs 2017-2018 mostrava una valoració de la titulació positiva, en la qual s'apreciava una estabilitat en el nombre de nous estudiants matriculats i es detectava una bona adequació dels seus perfils d'ingrés. Pel que fa a les assignatures, totes tenien bones taxes d'èxit i de rendiment, i destacava el seguiment que la majoria dels estudiants feia del model de l'avaluació contínua. Pel que fa a les taxes de satisfacció, les dades també eren positives, amb una satisfacció mitjana amb les assignatures del 71,5%, taxa que se situa en la mitjana dels màsters universitaris de la UOC.

Pel que fa a l'equip docent, una de les accions de millora que es proposaven en l'informe de seguiment del curs 2017-2018 era **incrementar el percentatge de professorat doctor**, que era del 67% (sumant professorat propi i col·laborador). Aquest objectiu s'ha assolit, ja que el curs 2018-2019, com ja s'ha comentat en aquest autoinforme, se situa en el 75%. A més, la majoria dels docents té un títol de postgrau i el seu perfil docent està relacionat amb la pràctica de la comunicació corporativa, el protocol i l'organització d'esdeveniments, i també amb un perfil més acadèmic i investigador. L'equip docent del màster ha participat en projectes de recerca, ha fet estades de recerca internacionals, ha participat en congressos i ha escrit publicacions. La funció tutorial també es valora de manera positiva, gràcies a la feina que ha fet l'equip de tutors del màster, que ajuda tant en aspectes de la matrícula com en l'assessorament i l'orientació professional.

Amb tot, i com és pertinent, el mateix informe feia referència a un conjunt d'accions de millora, totes per treballar al llarg del curs 2018-2019, amb diversos objectius. Les accions de millora s'han focalitzat en l'assignatura **Pràctiques professionals**, per millorar-ne la satisfacció dels estudiants. En primer lloc, s'ha millorat l'eina de recollida de dades de satisfacció, per poder distingir millor entre diversos aspectes (la satisfacció amb el procés i els tràmits de sol·licitud, la satisfacció amb la modalitat de pràctiques presencials i la satisfacció amb la modalitat de pràctiques virtuals). Aquesta millora ha permès detectar que la valoració més baixa dels estudiants es produeix en la modalitat de pràctiques virtuals,

cosa que permet focalitzar les accions de millora en aquesta àrea. D'altra banda, s'ha actualitzat la informació pública referent a les pràctiques que hi ha disponible a la pàgina web i en l'apartat *Tràmits*, i també s'ha reforçat la informació que se'n proporciona des de tutoria. En tot cas, es tracta d'unes accions de millora que estan en procés d'implementació. S'espera que les accions que es detallen en l'apartat 5.2 puguin donar un resultat positiu els semestres vinents, i incideixin en el canvi de tipologia de l'assignatura (que passarà a ser optativa) i a la nova figura del professor responsable coordinador global de totes les ofertes de pràctiques dels Estudis, que des d'abans del semestre ja fa un seguiment personalitzat dels estudiants.

Les accions que s'han implementat per millorar la satisfacció amb l'assignatura optativa **Comunicació interna** han donat els seus fruits. El canvi d'un dels membres de l'equip docent, la incorporació de nous materials, l'aposta per nou material en format de vídeo i el canvi en el plantejament dels reptes-activitats avaluable han aconseguit que la satisfacció augmenti fins al 65,52%.

Una altra de les accions de millora que s'inclouïa en l'informe 2017-2018 i que s'ha estat desenvolupant al llarg del curs 2018-2019 és la **transformació digital dels recursos d'aprenentatge i les noves activitats en format Niu**, començant per tres assignatures, els materials de les quals ja estan en fase de producció i estaran disponibles a les aules el segon semestre del curs 2019-2020. Cinc assignatures més tindran els materials ja renovats el primer semestre del curs 2020-2021, com es detalla en l'apartat 5.2.

En darrer lloc, cal destacar que una de les accions que permet millorar la **coordinació docent** és la trobada anual amb tot el professorat propi i col·laborador de la titulació. Aquestes reunions en què el professorat comparteix bones pràctiques i comunica la seva experiència a les aules ajuden també a construir un clima de confiança i col·laboració entre tots els seus components.

Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació

Pel que fa al pla de millores de l'informe de seguiment de centre corresponent al curs 2017-2018, s'han aplicat, amb caràcter transversal, les millores següents:

- Definició i implantació dels plans individuals de recerca del professorat, amb l'objectiu d'impulsar internament el seu desenvolupament acadèmic en recerca.
- Creació d'una base de dades única de centres de pràctiques dels Estudis, i revisió dels processos de captació de centres i assignació de places. L'objectiu d'aquesta acció era millorar la sostenibilitat dels processos de gestió de pràctiques i la seva eficiència.
- Redisseny de l'enquesta de satisfacció de pràctiques, incorporant-hi qüestions diferenciades per modalitat de pràctiques i per fases (gestió de sol·licitud, seguiment i avaluació). L'objectiu era recollir d'una manera més detallada la percepció dels estudiants envers les pràctiques.

6. Relació d'evidències

Presentació del centre i elaboració de l'autoinforme

Núm.	Descripció	Evidència / enllaç	Accés públic
	Portal UOC. Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	Enlace Portal Estudios_InfoCom	
	Guia per la acreditació dels titulacions oficials de grau i màster (AQU)	Enlace Guia AQU acreditación grado-máster	S
	Evidències i indicadors recomanats per a l'acreditació de graus i màsters (AQU)	Enlace AQU evidencias e indicadores recomendados	S
0.0	Informe de valoració elaborat pel Comitè d'Avaluació Intern	Evidencia 0.0 Informe CAI	N

Estàndard 1: Qualitat del programa formatiu

Núm.	Descripció	Evidència / enllaç	Accés públic
1.1	Memòria Màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments (2019)	Evidencia 1.1 Memoria MU CC Modificada	S
	Informe final de la verificació del Màster de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments (2016)	Enlace informe final verificación	S
	Portal UOC. Pla d'estudis Màster Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments. Tipologia d'assignatures i descripció	Enlace Portal Plan estudios	S
1.2	Annex dades Informe Acreditació MUCC	Evidencia 1.2 Anexo acreditación	N
1.3	Annex dades complements de formació	Evidencia 1.3 Complementos formación	N
1.4	Reconeixements (AEP-RAEP) Curs 2018-2019	Evidencia 1.4 Convalidaciones AEP-RAEP	N
	Portal UOC. Pla Estratègic	Enlace Porta Plan Estratégico	S
1.5	Presentació Primera Trobada Docent	Evidencia 1.5 Primer Encuentro Docente	N
1.6	Assistents Primera Trobada Docent	Evidencia 1.6 Asistentes Primer Encuentro	N

Núm.	Descripció	Evidència / enllaç	Acces públic
1.7	Presentació Segona Trobada Docent	Evidencia 1.7 Segundo Encuentro Docente	N
1.8	Assistents Segona Trobada Docent	Evidencia 1.8 Asistentes Segundo Encuentro	N
1.9	Reptes immersius i motivadors	Evidencia 1.9 Retos Inmersivos	N
1.10	Com fer un bon Feedback	Evidencia 1.10 Buen Feedback	N
1.11	Guia Audiofeedback	Evidencia 1.11 Guia Audiofeedback	N
1.12	Tutorial Audiofeedback	Evidencia 1.12 Tutorial Audiofeedback	N
1.13	Exemple Solucionari	Evidencia 1.13 Ejemplo Solucionario	N
1.14	Les claus per a una bona dinamització de l'aula	Evidencia 1.14 Buena Dinamización Aula	N
1.15	Debat tendències comunicació digital	Evidencia 1.15 Debate Tendencias Com Digital	N
	Portal UOC. Unitat d'Igualtat	Enlace Unidad Igualdad	S
1.16	Presentació Pla igualtat 2019-2023	Evidencia 1.16 Plan Igualdad 19-23	N
	Pla d'igualtat efectiva entre dones i homes en la UOC 2015-2019	Enlace Plan Igualdad UOC	S
	Taller "Informar sobre violència masclista"	Enlace Taller Violencia machista	S
	Sessió formativa: "Comunicació i violència masclista"	Enlace Comunicación Violencia machista	S

Estàndard 2: Pertinència de la informació pública

Núm.	Descripció	Evidència / enllaç	Acces públic
	Portal UOC	Enlace Portal UOC	S
	Portal de transparència UOC	Enlace Portal Transparencia UOC	S
	Espai web per a les titulacions	Enlace Titulaciones UOC	S
	Portal UOC. Màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments	Enlace MU ComCorp	S
	Canal UOC de Youtube	Enlace UOC YouTube	S

Núm.	Descripció	Evidència / enllaç	Acces públic
	Llista de reproducció YouTube. Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	Enlace InfoCom YouTube	S
	Vídeos de presentació d'assignatures. Espanyol	Enlace video ComCorp RRII IBE Enlace video ComEstr IBE Enlace video ComDig IBE Enlace video OrgEv IBE Enlace video ProtEmp IBE Enlace video RelMed IBE Enlace video Prac IBE Enlace video TFM IBE Enlace video ComInt IBE Enlace video ProdEvent IBE Enlace video liderazgo IBE Enlace video ComCrisis IBE	S
	Vídeos de presentació d'assignatures. Català	Enlace video ComCorp RRII CAT Enlace video ComEstr CAT Enlace video ComDig CAT Enlace video OrgEv CAT Enlace video ProtEmp CAT Enlace video RelMed CAT Enlace video Prac CAT Enlace video TFM CAT Enlace video ComInt CAT Enlace video ProdEvent CAT Enlace video liderazgo CAT Enlace video ComCrisis CAT	
	Blog Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	Enlace Blog TodoComunica	S
	Twitter. Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	Enlace Twitter InfoCom	S
	Facebook. Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	Enlace Facebook InfoCom	S
	Portal UOC. Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	Enlace Portal Estudios InfoCom	S
	Revista COMeIN	Enlace COMeIN	S
2.1	Newsletter InfoCom+	Evidencia 2.1 Newsletter	N
	Blog Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments	Enlace Blog ComCorporativa	S

Núm.	Descripció	Evidència / enllaç	Acces públic
	Repositori Institucional de documents oberts. O2	Enlace Repositorio O2	S
2.2	Enunciats Activitats TFM	Evidencia 2.2 Enunciado Act TFM	N
	Portal UOC. Espai de Qualitat	Enlace UOC Calidad	S
	Portal de la universitat, informació per a cada grup d'interès: estudiant, alumni, investigadors, empresa i mitjà de comunicació	Enlaces Portal UOC: Estudiante, Alumno, Investigador, Empresa y Medios de Comunicación	S
	Informes de qualitat de les titulacions (documents vinculats al cicle de vida de cada titulació segons el MVSMA)	Enlace Calidad de las titulaciones(InfoCom)	S
	Indicadors de rendiment. Resultats	Enlace Calidad:Resultados	S
	Indicadors de rendiment. Resultats Acadèmics	Enlace Calidad:Resultados Académicos	S
	Indicadors de rendiment. Resultats de satisfacció	Enlace Calidad:Resultados Satisfacción	S
	Resultats d'inserció laboral (estudis AQU 2017, informes, observatori d'ocupabilitat, etc.)	Enlace Calidad:Inserción Laboral	S
2.3	Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat	Evidencia 2.3 Manual SGIC UOC	S

Estàndard 3: Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació

Núm.	Descripció	Evidència / enllaç	Acces públic
	Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat	Evidencia 2.3 Manual SGIC UOC	S
	Guia AQU "Processos per a la comunicació i avaluació de les modificacions introduïdes en els títols universitaris de grau i de màster"	Enlace GuiaAQU Modificaciones grado-máster	S

Núm.	Descripció	Evidència / enllaç	Acces públic
	Indicadors de rendiment. Resultats de satisfacció	Enlace Calidad:Resultados Satisfacción	S
3.1	Resultats enquestes de satisfacció a Professors col·laboradors. Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	Evidencia 3.1 encuesta_PDC_InfoCom	N
3.2	Resultats enquestes de satisfacció a Tutors. Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	Evidencia 3.2 encuesta_tutores_InfoCom	N
3.3	Resultats enquestes de satisfacció a Professorat propi. Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	Evidencia 3.3 encuesta_PRA_InfoCom	N
3.4	Acta comissió estudis InfoCom	Evidencia 3.4 Acta Comisión Estudios	N
3.5	Informe seguiment 2016-2017	Evidencia 3.5 IST_2016-2017	N
3.7	Annex dades IST 2016-2017	Evidencia 3.6 Anexo IST_2016-2017	N
3.6	Informe seguiment 2017-2018	Evidencia 3.7 IST_2017-2018	N

Estàndard 4: Adequació del professorat al programa formatiu

Núm.	Descripció	Evidència / enllaç	Acces públic
	Informe final de la verificació del Màster de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments (2016)	Enlace informe final verificación	S
	Memòria Màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments (2019)	Evidencia 1.1 Memoria_MU_CC_Modificada	S
	Funcions i perfils del personal acadèmic (professorat propi i personal docent col·laborador)	Enlace Calidad:Personal Académico	S
	Criteris de selecció del professorat col·laborador	Enlace Perfil Profesorado Colaborador	S
4.1	Dades i perfils del professorat dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	Evidencia 4.1 Datos profesorado InfoCom	N
4.2	Dades del professorat doctor del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments	Evidencia 4.2 Datos Doctores_MUComCorporativa	N
4.3	Crèdits impartits segons tram	Evidencia 4.3 Créditos impartidos	N

Núm.	Descripció	Evidència / enllaç	Acces públic
4.4	Dades del professorat docent col·laborador del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments	Evidencia 4.4 Datos_PDC_MUComCorporativa	N
4.5	Dades de projectes de recerca. Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	Evidencia 4.5 Proyectos_InfoCom	N
4.6	Dades de projectes de recerca. Màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments	Evidencia 4.6 Proyectos_MUComCorp	N
	Memòria de Recerca 2016-2017. Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	Enlace Memoria_InfoCom_2016/17	S
	Publicacions 2018. Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	Enlace Publicaciones_2018	S
	Publicacions 2019. Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	Enlace Publicaciones_2019	S
	Portal UOC. Grups de recerca i investigadors individuals. Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	Enlace web investigación_InfoCom	S
	GAME. Grup de recerca en aprenentatges, mitjans i entreteniment	Enlace GAME	S
4.7	Aportacions recerca del professorat. del màster universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments	Evidencia 4.7 aportaciones_prof_MUComCorp	N
	Annex dades Informe Acreditació MUCC	Evidencia 1.2 Anexo acreditación	N
	Accés als processos de selecció dels col·laboradors docents	Enlace Únete Equipo	S
4.8	Projecte DAR. Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	Evidencia 4.8 proyecto_DAR	N
4.9	Política del personal acadèmic 2015	Evidencia 4.9 Política Personal Académico_2015	N
4.10	Política de selecció	Evidencia 4.10 Política Selección_UOC	N
4.11	Programa d'acollida a la UOC	Evidencia 4.11 Acogida_UOC	N
4.12	Política de formació	Evidencia 4.12 Política Formación_UOC	N
	El eLearn Center	Enlace eLC_UOC	S
	Web de recursos per el disseny del	Enlace eLCKit	S

Núm.	Descripció	Evidència / enllaç	Acces públic
	aprenentatge		
	Projectes del eLearn Center: New Goals y Xtrem	Enlace eL_NewGoals Enlace eL_Xtrem	S
	Política d'investigació	Enlace_Investigación_Innovación	S
	Manual para la avaluació de l'activitat acadèmica del professorat	Enlace Manual_DOCENTIA	S
4.13	Diccionari de competències de la acadèmia	Evidencia_4.13_Diccionario_Competicencias	N
	Selecció de serveis i recursos per al desenvolupament de l'activitat docent	Enlace Kit_Profesorado	S
	Selecció de serveis i recursos per al desenvolupament de l'activitat investigadora	Enlace Kit_Researcher	S
	Pla Estratègic de recerca 2018/2020. Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	Enlace Plan_Estratègic_investigación_18-20	S
	Espai Suport Docent	Enlace Apoyo_Docente	S
4.14	Enquesta als docents col·laboradors	Evidencia_4.14_Encuesta_PDC	N

Estàndard 5: Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge

Núm.	Descripció	Evidència / enllaç	Acces públic
5.1	Bones Pràctiques en la Tutoria	Evidencia_5.1_Buenas_prácticas_tutoría	N
5.2	Dates lliuraments PAC	Evidencia_5.2_Fechas_entregas_PEC	N
	Annex dades Informe Acreditació MUCC	Evidencia_1.2_Anexo_acreditación	N
	Serveis d'atenció als estudiants	Enlace_Servicio_de_atención	S
	Dades del servei d'atenció als estudiants. Curs 2017-2018	Enlace_datos_S.Atención_17-18	S
	Pla de millora de l'accessibilitat 2015-2016	Enlace Plan_Mejora_Accesibilidad	S
	Cens d'estudiants amb discapacitat 2016-2017	Enlace_Unidiscat	S

Núm.	Descripció	Evidència / enllaç	Acces públic
	Espai Alumni (comunitat de graduats de la UOC)	Enlace UOC Alumni	S
	Informe de la valoració de les necessitats personals (orientació professional)	Enlace Encuesta necesidades personales	S
5.3	Materials d'orientació professional	Evidencia 5.3 Materiales SOL	N
	Alumni. Serveis d'actualització	Enlace Alumni S.Actualización	S
	Alumni. Serveis de networking	Enlace Alumni S.Networking	S
	Alumni. Serveis d'emprenedoria	Enlace Alumni S.Emprendimiento	S
	Alumni. Hubbik	Enlace Alumni Hubbik	S
	Alumni. Serveis de carrera professional	Enlace Alumni S.Carrera	S
	El Síndic de greuges (Defensor Universitari)	Enlace Síndic	S
	Eines i serveis per a la configuració de les aules virtuals	Enlace Blogs Aula	S
	Xarxa territorial de la UOC	Enlace Red Territorial	S
	Web de les activitats dirigides als estudiants	Enlace Symposium	S
5.4	Actes 2016-2019. MU Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments	Evidencia 5.4 Actos MUComCorp 2016-2019	N
	Debat Col·loqui "Comunicació interna: reptes de futur"	Enlace ComInterna web Enlace ComInterna Blog	S
	Visita Fira Alimentària	Enlace Blog Alimentaria2018	S
	Visita CaixaFòrum i sessió sobre Relacions institucionals	Enlace Blog CaixaFòrum	S
	Col·laboració Congrés internacional Barcelona RP Conference 2018	Enlace Blog BCN PR 2018	S
	Col·laboració Congrés internacional Barcelona RP Conference 2019	Enlace Blog BCN PR 2019	S
5.5	Presentació Reto-Niu	Evidencia 5.5 Presentación Reto-Niu	N
5.6	Projecte Docent Producció d'Esdeveniments	Evidencia 5.6 PD Producción eventos	N

Núm.	Descripció	Evidència / enllaç	Acces públic
	Exemple Presentació assignatura audiovisual	Enlace Blog Presentación asignatura	S
5.7	Vídeos presentació reptes Organització estratègica d'esdeveniments	Evidencia 5.7 video Presentación retos	N
	Notícia novel·la com a recurs d'aprenentatge	Enlace Noticia Novellete	S
	Joc de preguntes i respostes Quadrívia	Enlace Noticia Quadrívia	S
5.8	Exercicis interactius. Protocol Oficial	Evidencia 5.8 ejercicios interactivos	N
5.9	Vídeo-tertúlia amb experts. Treball Final de Màster	Evidencia 5.9 video expertos TFM	N
5.10	Vídeo De visita a Atrevia. Pràctiques Virtuals	Evidencia 5.10 video De visita Atrevia	N
	Tutorial Eina Videoconferència Blackboard Collaborate Ultra	Enlace tutorial BBcollaborate	S
	Annex dades Informe Acreditació MUCC	Evidencia 1.2 Anexo acreditación	N
	Web de la Biblioteca UOC	Enlace Biblioteca UOC	S
	Préstec bibliotecari	Enlace Youtube préstamo	S

Estàndard 6: Qualitat dels resultats dels programes formatius

Núm.	Descripció	Evidència / Enlace	Acces públic
	Annex dades Informe Acreditació MUCC	Evidencia 1.2 Anexo acreditación	N
6.1	Informe satisfacció habilitats directives (Castellà) 20162-20172	Evidencia 6.1 InformeSat 162 172 IBE	N
6.2	Informe satisfacció habilitats directives (Castellà) 20172-20182	Evidencia 6.2 InformeSat 172 182 IBE	N
6.3	Informe satisfacció habilitats directives (Català) 20162-20172	Evidencia 6.3 InformeSat 162 172 CAT	N
6.4	Informe satisfacció habilitats directives (Català) 20172-20182	Evidencia 6.4 InformeSat 172 182 CAT	N
6.5	Flux informació pràctiques	Evidencia 6.5 Flujo Info prácticas	N
6.6	Formulari intencions pràctiques	Evidencia 6.6 Intenciones prácticas	N
6.7	Aplicatiu UOC Xperience	Evidencia 6.7 UOC Xperience	S
6.8	Presentació Agència UOC	Evidencia 6.8 Agencia UOC	N
	Enquesta satisfacció TFM	Enlace Encuesta TFM	S
6.9	Resultats Enquesta satisfacció TFM	Evidencia 6.9 Resultados satisfacción tfm	N

Núm.	Descripció	Evidència / Enlace	Acces públic
	Repositori institucional UOC. Treballs Finals	Enlace_O2_TFM	S
	Crònica primera edició Premis TF	Enlace_cronica_1TF	S
	Crònica segona edició Premis TF	Enlace_crònica_2TF	S
6.10	Resultats Enquesta Àudio Feedback	Evidencia_6.10_resultados_encuesta_audiofeedback	S
	Formulari TFM	Enlace_Formulario_TFM	S
	Uso Eina PACplagi	Enlace_PACplagi	S
	Com citar	Enlace_Citar	S
	Projecte TeSLA	Enlace_TeSLA	S
	Estudi Inserció Laboral AQU	Enlace_InserciónLaboral_AQU	S
Assignatures MU Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments			
	Fitxa: assignatura Comunicació Corporativa i relacions institucionals	Ficha asignatura Comunicación Corporativa y RRII	N
	Pla docent: assignatura Comunicació Corporativa i relacions institucionals	Enlace_carpeta_Plan_docente	N
	Recursos d'aprenentatge: assignatura Comunicació Corporativa i relacions institucionals	Enlace_carpeta_materiales	N
	Enunciats proves d'avaluació contínua (PAC): assignatura Comunicació Corporativa i relacions institucionals	Enlace_carpeta_EnunciadosEC	N
	Mostres d'execucions: assignatura Comunicació Corporativa i relacions institucionals (PAC presentades)	Enlace_carpeta_Ejecuciones	N
	Fitxa: assignatura Organització Estratègica d'Esdeveniments	Ficha asignatura Organización Estratégica de Eventos	N
	Pla docent: assignatura Organització Estratègica d'Esdeveniments	Enlace_carpeta_Plan_docente	N
	Recursos d'aprenentatge: assignatura Organització Estratègica d'Esdeveniments	Enlace_carpeta_materiales	N
	Enunciats proves d'avaluació contínua (PAC): assignatura Organització Estratègica d'Esdeveniments	Enlace_carpeta_EnunciadosEC	N
	Mostres d'execucions: assignatura Organització Estratègica d'Esdeveniments (PAC presentades)	Enlace_carpeta_Ejecuciones	N
	Fitxa: assignatura Pràctiques Professionals	Ficha asignatura Prácticas Profesionales	N
	Pla docent: assignatura Pràctiques Professionals	Enlace_carpeta_Plan_docente	N
	Recursos d'aprenentatge: assignatura Pràctiques Professionals	Enlace_carpeta_materiales	N
	Enunciats proves d'avaluació contínua (PAC): assignatura Pràctiques Professionals	Enlace_carpeta_EnunciadosEC	N
	Mostres d'execucions: assignatura Pràctiques Professionals (PAC presentades)	Enlace_carpeta_Ejecuciones	N
	General: Treball Final Màster	Enlace_carpeta_general_TFM	N
	Fitxa: assignatura Treball Final Màster	Ficha asignatura TFM	N

Núm.	Descripció	Evidència / Enlace	Acces públic
	Pla docent: assignatura Treball Final Màster	Enlace carpeta Plan docente	N
	Recursos d'aprenentatge: assignatura Treball Final Màster	Enlace carpeta materiales	N
	Enunciats proves d'avaluació contínua (PAC): assignatura Treball Final Màster	Enlace carpeta EnunciadosEC	N
	Mostres d'execucions: assignatura Treball Final Màster (PAC presentades)	Enlace carpeta Ejecuciones	N