

Autoinforme para la acreditación

Máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos

Estudios de Ciencias de la Información y de la
Comunicación

29 de noviembre de 2019

Índice

1. Datos identificadores	3
2. Presentación del centro	4
a) El centro y el espacio europeo de educación superior (EEES)	4
b) El perfil de estudiante en la UOC	4
c) Presentación de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	5
d) El personal de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	5
3. Proceso de elaboración del autoinforme	6
4. Valoración del logro de los estándares de acreditación	8
Estándar 1: Calidad del programa formativo	8
Estándar 2: Pertinencia de la información pública	18
Estándar 3: Eficacia del sistema de garantía interna de la calidad de la titulación	24
Estándar 4: Adecuación del profesorado al programa formativo	30
Estándar 5: Eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje	44
Estándar 6: Calidad de los resultados de los programas formativos	54
5. Valoración final y propuestas de mejora	69
5.1. Valoración final	69
5.2. Propuestas de mejora	70
5.3. Seguimiento del Plan de mejora del curso 2017-2018	73
6. Relación de evidencias	75

1. Datos identificadores

Universidad	Universitat Oberta de Catalunya
Nombre del centro	Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación (Universitat Oberta de Catalunya)
Datos de contacto	<p>Dr. Jordi Sánchez Navarro Director de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación Av. Tibidabo, 39-45, 08035 Barcelona jsancheznav@uoc.edu</p>
Comité de Evaluación Interno	<p>Dr. Jordi Sánchez Navarro (director de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación)</p> <p>Dra. Amalia Creus (subdirectora de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación)</p> <p>Dra. Elisenda Estanyol (directora del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos)</p> <p>Sra. Montserrat Atienza (máanager del programa de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación)</p> <p>Dra. Sandra Martorell (profesora de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación)</p> <p>Sra. Míriam Riera (profesora colaboradora del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos)</p> <p>Sra. Marta Pigem Jubany (graduada del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos)</p> <p>Sra. Mercè Grau (estudiante del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos)</p> <p>Sra. Mercedes Piera (representante del sector profesional)</p> <p>Sra. Mayte Ramírez (técnica de Planificación y Calidad de la Universitat Oberta de Catalunya)</p>

Titulaciones impartidas en el centro sometidas a evaluación				
Denominación	Código RUCT	Créditos ECTS	Curso de implantación	Dirección de la titulación
Máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos	4315872	60	2016-2017	Dra. Elisenda Estanyol

2. Presentación del centro

a) El centro y el espacio europeo de educación superior (EEES)

La UOC empezó a adaptar sus programas al EEES en el curso 2008-2009 con tres grados. Previamente, había participado en la experiencia piloto de la Dirección General de Universidades, con dos grados —Estudios Jurídicos y Fundamentos de Psicología— y tres programas oficiales de posgrado —Sociedad de la Información y el Conocimiento; Educación y TIC (*E-learning*), y Software Libre.

Dentro de este proceso, la UOC ha participado en todas las convocatorias de las agencias de evaluación de la calidad en relación con la implantación de mecanismos de garantía interna de la calidad. Así, pues, a partir de 2009 cuenta con la evaluación positiva del sistema de garantía interna de la calidad para todos los estudios que imparte.

El despliegue de la nueva oferta durante estos cursos académicos ha sido el siguiente:

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

Además, la UOC participa en un total de 11 programas interuniversitarios coordinados por otras universidades (3 grados, 7 másteres y 1 doctorado), junto con un máster universitario que se imparte desde un centro adscrito (EADA, Escuela de Alta Dirección y Administración).

b) El perfil de estudiante en la UOC

La misión de la UOC es proporcionar a las personas un aprendizaje duradero y oportunidades educativas. El objetivo es ayudar a las personas a cubrir sus necesidades de aprendizaje superior y proporcionarles un acceso completo al conocimiento, intentando superar las restricciones espaciotemporales y favoreciendo la conciliación de las responsabilidades personales, profesionales y formativas.

La UOC tiene, por lo tanto, un perfil de estudiante propio y diferenciado del conjunto del sistema universitario catalán. Debe tenerse en cuenta, pues, que el 80 % de los estudiantes estudia y trabaja, casi el 50 % ya tiene experiencia universitaria, cerca del 73 % tiene más de 25 años y alrededor del 29 % proviene de la vía de acceso de ciclos formativos de grado superior.

c) Presentación de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación

En el curso 2018-2019, los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación cuentan con 7 programas oficiales: grado de Comunicación; grado de Información y Documentación —en extinción—; grado de Diseño y Creación Digitales; máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos; máster universitario de *Social Media*: Gestión y Estrategia; máster universitario de Periodismo y Comunicación Digital: Datos y Nuevas Narrativas, y máster universitario de Estrategia y Creatividad en Publicidad. De estos programas, el grado de Comunicación, el grado de Información y Documentación y el máster universitario de Gestión Estratégica de la Información y el Conocimiento en las Organizaciones (actualmente adscrito a los Estudios de Economía y Empresa) se acreditaron durante el curso 2015-2016.

d) El personal de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación

El personal docente e investigador de la UOC se organiza por estudios. Cada uno de los estudios representa un gran ámbito de conocimiento, que a su vez también puede estar organizado por áreas de conocimiento. Por lo que respecta a la organización interna de los estudios, los integran el profesorado y también el personal de gestión. En el curso 2018-2019 los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación tienen 27 profesores propios. La estructura académica de los Estudios se compone de:

1. Dirección de los Estudios, orientada a la dirección y el desarrollo del ámbito de conocimiento y del profesorado propio.
2. Subdirección de docencia, orientada a la transversalidad de la calidad y la innovación docente dentro de los diferentes programas de los Estudios.
3. Subdirección de investigación, orientada a la coordinación de las acciones de investigación e innovación que se impulsan desde los Estudios.
4. Subdirección de Programas Emergentes, orientada a la coordinación de la formación no oficial y al intercambio de conocimiento con instituciones y empresas.
5. Direcciones de programa, que tienen como objetivo satisfacer las necesidades de los estudiantes de cada titulación y velar por la calidad de los programas que se imparten en ellos.

6. Profesor o profesora responsable de asignatura (PRA), que es quien lleva a cabo la docencia, la investigación y la difusión social del conocimiento en su campo de especialización.

Los Estudios también cuentan, para completar el equipo docente, con profesores colaboradores y tutores, que realizan las tareas de guía, orientación y acompañamiento del estudiante. También colaboran con los profesores responsables de asignatura en relación al ejercicio de la docencia. En el curso 2018-2019, los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación tienen un total de 341 profesores colaboradores y 51 tutores. Completan los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación el personal de gestión, constituido por 1 técnica de apoyo a la dirección de los Estudios, 1 mánager de programa y un total de 4 técnicos de gestión de programas, cuyo objetivo es apoyar, desde las diferentes funciones que ejercen, todas las tareas de docencia, investigación y difusión que se llevan a cabo en el seno de los Estudios, a la vez que interaccionan con las áreas y los servicios de gestión que, de forma centralizada, hay en la universidad.

Podéis encontrar más información de los Estudios en la página específica del [portal de la UOC](#).

3. Proceso de elaboración del autoinforme

El Consejo de Dirección, a propuesta del director de los Estudios, nombró el Comité de Evaluación Interno (de ahora en adelante, CEI), integrado por el director de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación, el Dr. Jordi Sánchez Navarro; la subdirectora de docencia, la Dra. Amalia Creus; la directora del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos, la Dra. Elisenda Estanyol; la mánager de programa de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación, la Sra. Montserrat Atienza; una profesora del máster de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos, la Dra. Sandra Martorell; una profesora colaboradora del máster de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos, la Sra. Míriam Riera; una graduada del máster de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos, la Sra. Marta Pigem Jubany; una estudiante del máster de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos, la Sra. Mercè Grau; una representante del sector profesional, la Sra. Mercedes Piera, y una técnica de Planificación y Calidad, la Sra. Mayte Ramírez.

Para facilitar la máxima participación tanto de los responsables académicos y los responsables de gestión como del conjunto de la comunidad universitaria, el informe está basado en el trabajo previo de las comisiones de titulación y de la dirección de los Estudios:

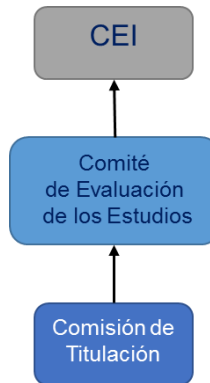


Imagen 1. Esquema de trabajo del Comité de Evaluación Interno (CEI).

Los documentos de referencia para la elaboración del autoinforme han sido la [Guía para la acreditación de las titulaciones oficiales de grado y máster](#) (julio de 2019) y el documento [Evidencias e indicadores recomendados para la acreditación de grados y másteres](#) (marzo del 2016) de AQU Catalunya.

En el proceso de elaboración del autoinforme podemos identificar las siguientes fases:

1. Recogida de información: los manager de programa, los técnicos de gestión de programas y los responsables de los diferentes procesos implicados en el proceso de evaluación aportaron los datos y las pruebas necesarios para poder hacer la autoevaluación de los diferentes estándares. Las principales fuentes de información del proceso de evaluación han sido las siguientes:

- Los anteriores informes de evaluación externa.
- Los informes anuales de seguimiento de las titulaciones y del centro.
- Los indicadores de los almacenes de datos (*data warehouse*).
- Los informes de las encuestas de satisfacción de los diferentes grupos de interés.

2. Elaboración del autoinforme: la redacción de los estándares 1, 4 y 6 fue responsabilidad de la Comisión de Titulación del programa. La Comisión redactó el estándar a partir de un proceso de reflexión y valoración global de los resultados de la titulación y de los mecanismos que permiten la mejora continua del proceso docente.

3. Para la elaboración de los estándares transversales 2, 3 y 5 se llevó a cabo un trabajo coordinado entre la dirección de los Estudios y el Área de Planificación y Calidad (PyC).

4. Valoración individual de los miembros del CEI: el CEI se reunió el 8 de octubre de 2019 para ser informado del proceso de acreditación. Se envió una versión completa del documento por correo electrónico a todos los miembros del CEI antes del 1 de noviembre de 2019. Para hacer una recogida sistemática de las opiniones relativas a cada estándar, se creó un formulario *ad hoc* que tenía que cumplimentar individualmente cada miembro del CEI antes del día 22 de noviembre de 2019. En relación con cada estándar, se pedía que

se indicara el grado de logro propuesto y los puntos fuertes y débiles, además de propuestas de mejora.

5. Aprobación provisional: el CEI, el 22 de noviembre de 2019, recibió los resultados de la valoración (véase [Evidencia 0.0 Informe CEI](#)), que posteriormente se incluyeron en el autoinforme. Antes del 29 de noviembre de 2019 el CEI aprobó el contenido de los diferentes estándares, las justificaciones aportadas y el plan de mejoras propuesto. Asimismo, consensuó el grado de logro relativo a cada uno de los estándares.

6. Exposición pública: una vez elaborado el autoinforme, se abrió el periodo de exposición pública. El informe estuvo disponible en la web de la UOC o Campus Virtual del 16 al 23 de enero de 2020. Se informó de él por correo electrónico a todos los grupos de interés de la universidad relacionados con la titulación, para fomentar la lectura del informe y las aportaciones con relación al contenido. Una vez finalizado el periodo de exposición pública el día 23 de enero de 2020, se tomó nota de la aportación recibida, la cual no se ha incorporado a este autoinforme por no hacer referencia a temas sustanciales y por tanto no se consideró necesario introducir ninguna modificación en el autoinforme inicial.

7. Aprobación definitiva: el Consejo de Dirección (CD) aprobó el autoinforme en la sesión del 27 de enero de 2020.

8. El autoinforme ha sido remitido finalmente a AQU Catalunya en fecha 30 de enero de 2020.

4. Valoración del logro de los estándares de acreditación

Estándar 1: Calidad del programa formativo

El programa que se somete a evaluación ha seguido el siguiente proceso de verificación/modificación/acreditación:

	Verificación	Aprobación CM	Código RUCT	Recomendaciones
Máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos	09/06/2016	29/09/2017	4315872	Sí

La implantación de las recomendaciones ha ido comunicándose en los informes de seguimiento de la titulación.

	En progreso hacia la excelencia	Se alcanza	Se alcanza con condiciones	No se alcanza
Estándar 1: Calidad del programa formativo	X			
1.1. El perfil de competencias de la titulación es consistente con los requisitos de la disciplina y con el correspondiente nivel formativo del MECES.	X			
1.2. El plan de estudios y la estructura del currículo son coherentes con el perfil de competencias y con los objetivos de la titulación.	X			
1.3. El conjunto de estudiantes admitidos tienen el perfil de ingreso adecuado para la titulación y su número es coherente con el número de plazas ofertadas.		X		
1.4. La titulación dispone de adecuados mecanismos de coordinación docente.	X			
1.5. La aplicación de las distintas normativas se realiza de manera adecuada y tiene un impacto positivo sobre los resultados de la titulación.		X		

E.1.1. El perfil de competencias de la titulación es consistente con los requisitos de la disciplina y con el correspondiente nivel formativo del MECES

Tal como se evidenció en la memoria de verificación del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos (véase [Evidencia 1.1 Memoria MU CC Modificada](#)), y como se explicita en el [informe final de la verificación](#), el perfil de las competencias de la titulación es el adecuado, tanto con respecto a la formulación y estructura como con respecto al contenido y nivel académico. Además, es coherente con el correspondiente nivel formativo del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES). Los primeros semestres de desarrollo permitieron contrastar esta coherencia y el segundo año académico la confirmaron, tanto en las competencias generales y transversales como en las específicas, así como con respecto a los objetivos de la titulación, siempre en relación con el plan de estudios y con la estructura del itinerario curricular marcado.

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

El perfil de competencias de la titulación es consistente con los requisitos de la disciplina y con el correspondiente nivel formativo del MECES. Se considera muy positivo el encaje entre las competencias y sus perfiles definidos.

E.1.2. El plan de estudios y la estructura del currículo son coherentes con el perfil de competencias y con los objetivos de la titulación

El plan de estudios permite asegurar el logro de las competencias establecidas y su perfil, así como la coherencia y la relación con los objetivos de la titulación.

El diseño del máster prevé que pueda cursarse todo el plan de estudios en un año, en caso de que el estudiante lo realice a tiempo completo, o en un plazo superior (normalmente dos cursos), según el modelo flexible de la UOC. La mayoría de los estudiantes eligen esta última modalidad, aunque en algunos casos puntuales (por razones profesionales o personales, o por el hecho de cursar el máster con una beca) eligen la opción de hacerlo en un curso académico. El conjunto del plan de estudios computa un total de 60 ECTS, que se organizan en 36 ECTS de asignaturas obligatorias, 18 ECTS de optativas y 6 ECTS, que son obligatorios, del Trabajo final de máster (TFM), tal como se explica en la memoria verificada (véase [Evidencia 1.1 Memoria MU CC Modificada](#), págs. 34-35). La tipología de las asignaturas y su descripción son información pública que puede consultarse en la [página web](#) del máster.

El diseño del [plan de estudios](#) recogido en la memoria del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos (véase [Evidencia 1.1 Memoria MU CC Modificada](#)) buscó adecuar la propuesta formativa a las necesidades del sector.

En cuanto a las competencias, se explican y se enumeran en la memoria (véase [Evidencia 1.1 Memoria MU CC Modificada](#)). La adquisición de estas se ha trabajado, y de forma muy satisfactoria, en el desarrollo de las asignaturas. Lo podemos comprobar en el mapa de competencias del máster, incluido en la memoria (véase [Evidencia 1.1 Memoria MU CC Modificada](#)).

De todo lo que se ha detallado anteriormente, se deriva el logro de los objetivos generales que se plantearon para este máster en la memoria (véase [Evidencia 1.1 Memoria MU CC Modificada](#)). El máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos de la UOC está orientado a capacitar a los estudiantes para el ejercicio profesional de la comunicación en empresas e instituciones. Este programa aporta al alumnado las competencias para diseñar, ejecutar y evaluar proyectos de comunicación corporativa. El máster también prepara a los estudiantes para la organización de eventos institucionales y de empresa, y les da los conocimientos para aplicar la normativa protocolaria. Los principales entornos donde los graduados del máster pueden

ejercer su labor profesional son los departamentos de comunicación, relaciones institucionales y protocolo de empresas e instituciones, las empresas consultoras de comunicación y relaciones públicas, y las agencias especializadas en organización de eventos.

En la memoria verificada (2019) que cuenta con el [informe favorable](#) (véase [Evidencia 1.1 Memoria MU CC Modificada](#)) se detalla el cambio que afecta al plan de estudios, en el que la asignatura Prácticas profesionales (6 ECTS) pasa de obligatoria a optativa, mientras que la asignatura Habilidades directivas, liderazgo y formación de portavoces (6 ECTS) pasa de optativa a obligatoria.

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

El plan de estudios y la estructura del currículo son coherentes con el perfil de competencias y con los objetivos de la titulación. El programa se adecua a las necesidades del sector y a las de los futuros estudiantes.

E.1.3. El conjunto de estudiantes admitidos tienen el perfil de ingreso adecuado para la titulación y su número es coherente con el número de plazas ofertadas

El máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos empezó a desplegarse en el curso 2016-2017 y completó el despliegue en el primer semestre del curso 2017-2018. En todo caso, la evolución de la matrícula, tanto la total como la relativa a los nuevos estudiantes, siempre ha experimentado una evolución que se valora de forma positiva: ha pasado de 248 a 501 estudiantes por lo que respecta a la matrícula total (véase la tabla 1 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)) y se ha mantenido constante en cuanto al número de nuevos estudiantes, con cifras de 248 (curso 2016-2017), 243 (curso 2017-2018) y 242 (curso 2018-2019) (véase la tabla 2 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)). Como se puede ver, además, en las tablas 3 y 4, hablamos de una titulación con un gran porcentaje de mujeres (83,88 % del total) y en la que las franjas de edad están relativamente distribuidas en peso, pero en la cual tiene un peso notable el grupo de estudiantes más jóvenes, de entre 19 y 24 años (35,12 %), seguido del de 25 a 29 años (25,21 %) y del de 30 a 34 años (13,64 %), según datos del curso 2018-2019. Esta tendencia a una mayor juventud de los nuevos estudiantes ha ido en alza en el último curso. El aumento de la matrícula total (de 248 a 501) es el resultado de que la mayoría de los estudiantes cursan el máster a tiempo parcial, de forma que alargan su presencia en la titulación. En todo caso, este aumento sitúa este máster como uno de los que tiene un número más elevado de estudiantes dentro del conjunto de los másteres universitarios de este ámbito (comunicación corporativa, protocolo y eventos) que se ofrecen en el sistema universitario español. Concretamente, y según datos del MEFP actualizados en el curso académico 2017-2018, el máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos es el programa con más estudiantes matriculados entre los másteres de su ámbito con 411 estudiantes. El programa de la UOC es seguido por el máster universitario de Protocolo, Comunicación y Organización Integral de Eventos de la Universidad Rey Juan

Carlos con 252 estudiantes y por el programa de Comunicación e Identidad Corporativa de la UNIR con 99.

Con relación a la propuesta de mejora recogida en el [informe de verificación](#), que indicaba la conveniencia de especificar en la memoria que los criterios de selección de estudiantes que se exponen son de aplicación en caso de que las solicitudes excedan el número de plazas disponibles, será tenida en consideración para incorporarla al cuerpo de la memoria, en el momento en que sea necesario introducir modificaciones sustanciales en el contenido de esta.

En cualquier caso, para ajustar la demanda real de la titulación a las plazas verificadas se solicitó una modificación del programa, resuelta favorablemente por AQU Catalunya, con fecha de efecto el 27/07/2018, en la que se actualizaron a 250 las plazas ofrecidas el primer año y 300 las ofrecidas el segundo año, cifras que responden de forma más ajustada a la demanda real de la titulación. En el informe quedó demostrado que en la actualidad el máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos está dimensionado para garantizar la docencia y cuenta con los mecanismos de selección y contratación para dar respuesta a la previsión de plazas, tal como se ha visto en un programa que, desde que se implantó en el curso 2016-2017, ha ido creciendo paulatinamente en cuanto al número de estudiantes, profesores colaboradores y tutores.

La evolución del número de graduados, que ha alcanzado la cifra total de 216, puede observarse en la tabla 7 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#). La obtención del título de máster ha experimentado un incremento exponencial, de modo que se ha pasado de solo 16 graduados en el curso 2016-2017, a 79 en el curso 2017-2018 y a 121 en el curso 2018-2019. De nuevo, estas cifras demuestran que la mayoría de los estudiantes optan por realizar el máster en más de un curso académico, dedicándole tiempo parcial, pues muchos de ellos compaginan los estudios con obligaciones laborales y familiares.

Con relación al perfil de los nuevos estudiantes, este se corresponde con el que se propuso en el apartado 4.1 de la memoria de la titulación (véase [Evidencia 1.1 Memoria MU CC Modificada](#)). Allí, como primer perfil reportado, se mencionaban titulados universitarios en el ámbito de las ciencias sociales, en ámbitos de conocimiento como comunicación, periodismo, comunicación audiovisual, publicidad y relaciones públicas, marketing, turismo, administración de empresas o titulaciones afines, así como a cualquier titulado superior interesado en la comunicación y las relaciones públicas que realice su actividad profesional en dichos ámbitos. Los datos del curso 2018-2019 demuestran esta correspondencia (véase la tabla 5 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)), dado que el 54,13 % de los nuevos estudiantes provienen de titulaciones del ámbito de la comunicación; el 15,7 %, del ámbito de la administración de empresas, las relaciones laborales, el derecho y las ciencias políticas, y la Administración pública, y el 7,85 %, del ámbito del turismo. En general, la adecuación a lo que se indica en la memoria es óptima.

Las cifras de rendimiento y éxito, que son del 91,4 % y del 97,2 %, respectivamente (véase la tabla 6 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)), avalan la pertinencia de los perfiles previstos, así como la tarea de acompañamiento de los tutores.

Con respecto a los complementos formativos, tal y como se comenta en la memoria de verificación (véase [Evidencia 1.1 Memoria MU CC Modificada](#)), «con el objetivo de compensar las posibles deficiencias formativas que pudieran existir en cada caso, en función de la titulación de origen de los estudiantes y de su experiencia profesional, se recomendará a los estudiantes la realización de créditos de formación compensatoria de forma previa o simultánea con el máster. Esta recomendación se realizará mediante una tutorización y evaluación personalizada de las competencias previas de cada estudiante. Además, se recomienda también un nivel de competencia en lengua extranjera equivalente al nivel B2 del Marco común europeo de referencia para las lenguas y un nivel de competencia a escala de usuario en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación». Los estudiantes pueden consultar la información de este aspecto en el Campus Virtual de la UOC, dentro del apartado *Trámites*, y además cuentan con la información que les proporcionan sus tutores de forma personalizada en caso de que sea necesario. Después, cada tutor, y si hace falta la dirección de programa, valora cada caso. A los estudiantes con un título de acceso que pertenece al resto de ámbitos de conocimiento, se les recomienda cursar un máximo de 12 créditos ECTS de complementos de formación, que se imparten en las asignaturas niveladoras Introducción a las relaciones públicas (6 créditos ECTS) y Sistemas y procesos de las relaciones públicas (6 créditos ECTS). En el curso 2018-2019, los estudiantes que han cursado complementos de formación provenían de titulaciones previas como filologías, ingenierías, humanidades, historia del arte, enfermería, traducción e interpretación, química y bellas artes (véase [Evidencia 1.3 Complementos formación](#)).

Respecto a la evaluación de estudios previos (EEP), en el curso 2018-2019 el número de peticiones fue de 7 en el primer semestre (3 aceptadas y 4 denegadas) y 1 en el segundo semestre (1 aceptada y 0 denegada). Si observamos las EEP desde la primera edición del máster, se comprueba como la mayoría de las que se aceptan corresponden a asignaturas de másteres o programas de posgrado del ámbito de la comunicación y, más específicamente, de la gestión de eventos y el protocolo.

En referencia al reconocimiento académico de la experiencia profesional (RAEP), en el curso 2018-2019 el número de peticiones fue de 14 en el primer semestre y 14 también en el segundo semestre. Los roles profesionales más frecuentemente aportados han sido el de director de comunicación y el de organizador de eventos (*event planner*). Se observa que la mayoría de estudiantes que han solicitado el RAEP han obtenido el reconocimiento de la asignatura de prácticas profesionales. Las tablas con los datos detallados de la EEP y el RAEP se pueden consultar en el documento (véase [Evidencia 1.4 Convalidaciones AEP-RAEP](#)).

Grado de logro del subestándar: se alcanza

Los estudiantes matriculados presentan un perfil de acceso que se adecua con lo establecido por la titulación y su número es coherente con las plazas que se ofrecen. El

perfil de estudiantes es el esperado, de acuerdo con lo que se argumentaba en la memoria, y los datos así lo confirman. El número de estudiantes de nueva incorporación se mantiene estable desde su implantación, lo que corrobora que el máster se adecua a la demanda existente, superando de hecho las expectativas.

E.1.4. La titulación dispone de adecuados mecanismos de coordinación docente

Antes de entrar en la explicación de estos mecanismos en el ámbito de los Estudios y de la titulación, es necesario aclarar que anualmente la UOC establece sus objetivos según su [Plan estratégico](#). Estos objetivos, que se traducen en el presupuesto y en todas las acciones de la universidad, cada año se trasladan al campo de los estudios con el establecimiento de cinco o seis objetivos de los estudios, que se alinean con los de la universidad. De estos objetivos, que guían las prioridades de la actividad del centro, los que se orientan a la docencia también toman en consideración los informes externos emitidos por la agencia evaluadora. Asimismo, cada programa formativo identifica qué acciones llevará a cabo como concreción de sus objetivos, que, a su vez, están en consonancia con las propuestas de mejora que recogen los informes de seguimiento anuales. Por otro lado, la dirección de estudios establece con cada profesor y profesora cuáles serán sus objetivos personales (plan de objetivos personales). Este trabajo por objetivos, alineado con la estrategia y también con la revisión y mejora de las titulaciones, facilita que los planes de objetivos personales de los directores de programa y de los profesores incorporen de forma natural la continua mejora de las titulaciones. Por último, hay que destacar que, aparte de los objetivos de consecución individuales, anualmente se fija un objetivo docente común para el conjunto de los estudios.

En todo caso, la coordinación entre las diferentes figuras docentes de la titulación está basada en la responsabilidad compartida, como en el resto de titulaciones de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación. La **dirección de los Estudios** y la **subdirección de docencia** celebran una reunión quincenal con el **Consejo de Dirección** y una reunión mensual con la **Comisión de Programas** (los directores de programa y los **mánager de programa**) para debatir de manera transversal la ejecución de la estrategia docente prevista, así como consensuar soluciones a los problemas y situaciones planteadas. También es en el marco de estas reuniones donde se trabajan los aspectos de transversalidad entre las diferentes titulaciones y se generan situaciones de sinergias altamente eficientes.

Todo el claustro de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación se reúne mensualmente en las **reuniones de los Estudios** que convoca el director de los Estudios. De estas reuniones se elaboran órdenes del día y actas.

Los directores de programa, asumiendo su dirección y coordinación, reúnen la **Comisión de Titulación**. Esta comisión, formada por la dirección del programa, la dirección de los

Estudios, tres profesores de los Estudios, la mánager de programa y el técnico de gestión de programa, es la que vela por la calidad de la oferta formativa, garantiza la calidad global de la titulación, y valora y establece las acciones de mejora que procedan. Se ha establecido una periodicidad de una reunión ordinaria por curso académico, que tiene un papel fundamental en la elaboración de los informes de seguimiento anuales.

Los directores de programa, que asumen su dirección y coordinación, mantienen una comunicación constante con los profesores responsables de las asignaturas que forman parte de la titulación. Esta comunicación se lleva a cabo de manera virtual, mediante espacios de comunicación en línea (mensajes electrónicos, grupos o salas de trabajo en el Campus Virtual de la UOC), y también presencial, con reuniones bimensuales, convocadas por la dirección de la titulación. En estas **reuniones plenarias de programa** asisten todos los profesores responsables de asignaturas (PRA) y el personal técnico de gestión académica de la titulación. En ellas se debaten y se comparten temas relacionados con la actividad docente y con los procesos de gestión docente de la titulación, en los cuales está implicado el profesorado. Para estas reuniones también se elaboran órdenes del día y actas.

Por otro lado, la directora académica se encarga también de facilitar y **coordinar la acción de tutoría** de los programas en todo aquello que tiene relación con la orientación académica de los estudiantes (proceso de matrícula, requisitos de acceso de los nuevos estudiantes, complementos de formación, etc.).

Por su parte, el profesorado responsable de asignatura (PRA), encargado de velar por asegurar la calidad y el rigor de la actividad docente, **coordina el conjunto de profesores colaboradores** que imparte la docencia en las asignaturas de la titulación. Esta coordinación se lleva a cabo principalmente mediante espacios de comunicación virtual (grupos o salas de trabajo) del Campus Virtual de la UOC, en los cuales los PRA distribuyen y coordinan las diferentes tareas asignadas a los profesores colaboradores cada semestre. Además de esta comunicación constante por medio de espacios de comunicación virtuales, los profesores responsables de asignatura también han llevado a cabo durante el curso académico reuniones presenciales con los profesores colaboradores.

Por último, cabe destacar que, desde el inicio del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos, se han realizado **encuentros presenciales con el conjunto de todo el equipo docente de la titulación** (profesores responsables, profesores colaboradores y tutores). Concretamente, el Primer Encuentro del Equipo Docente tuvo lugar el 23 de noviembre de 2017 (véanse [Evidencia 1.5 Primer Encuentro Docente](#) y [Evidencia 1.6 Asistentes Primer Encuentro](#)) y el Segundo Encuentro del Equipo Docente se celebró el 13 de diciembre de 2018 (véanse [Evidencia 1.7 Segundo Encuentro Docente](#) y [Evidencia 1.8 Asistentes Segundo Encuentro](#)). En el momento de elaborar este informe se está trabajando en la organización del encuentro de 2019, que tendrá lugar el 10 de diciembre).

En el último encuentro, se trabajó a partir de ejemplos de buenas prácticas docentes. Los equipos docentes de distintas asignaturas explicaron al resto de profesorado qué estrategias, técnicas y herramientas aplicaban en sus aulas. Así, se compartió un ejemplo de redacción de reto con perfil inmersivo (véase [Evidencia 1.9 Retos Inmersivos](#)), un ejemplo de redacción de un buen retorno o *feedback* (véase [Evidencia 1.10 Buen Feedback](#)), un ejemplo de innovación como el audiorretorno o *audiofeedback* (véanse [Evidencia 1.11 Guia Audiofeedback](#) y [Evidencia 1.12 Tutorial Audiofeedback](#)), un ejemplo de solucionario (véase [Evidencia 1.13 Ejemplo Solucionario](#)), una presentación sobre cómo dinamizar el aula (véase [Evidencia 1.14 Buena Dinamización Aula](#)) y un ejemplo de actividad en formato de debate (véase [Evidencia 1.15 Debate Tendencias ComDigital](#)).

Estos encuentros permiten, más allá de potenciar buenas prácticas y mejorar la coordinación de todas las asignaturas, potenciar la cohesión de todo el equipo docente (profesores responsables, profesores colaboradores y tutores), que durante el semestre está repartido por toda la geografía española.

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

Los mecanismos de coordinación de los que dispone la titulación son muy adecuados. Está implementado un sistema de coordinación docente estructurado y con un nivel de valoración por parte de todos los participantes elevado. Hay varios niveles de coordinación transversal y horizontal, y entre los diferentes colectivos implicados (dirección, coordinación, profesorado responsable, profesorado colaborador). La existencia de comisiones de dirección, comisiones de programas, reuniones anuales con el equipo de profesorado colaborador, etc., garantiza la coordinación docente. En cada asignatura, el responsable de la materia garantiza la coordinación de sus distintas aulas, con actividades y evaluación comunes. La existencia de un retorno constante permite detectar problemas y adoptar decisiones de forma coordinada.

E.1.5. La aplicación de las distintas normativas se realiza de manera adecuada y tiene un impacto positivo sobre los resultados de la titulación

Todo el personal, docente y de gestión, implicado en el máster está muy concienciado para aplicar las normativas universitarias (tanto generales como específicas de la UOC). Este esmero en la aplicación de las normativas universitarias empieza con el ingreso del estudiante en el aula de acogida y se termina con la obtención del título. Específicamente, y relacionadas de forma directa con la acción docente y académica, nos referimos a las normativas que hacen referencia a los requisitos del profesorado, las evaluaciones de estudios previos (EEP), el reconocimiento académico de la experiencia profesional (RAEP) y la adaptación de estudiantes de otras titulaciones, o, también, a la normativa relacionada con las prácticas curriculares. Cada semestre, la dirección de programa, con el apoyo del técnico de gestión académica y de la mánager de programa, se ocupa del seguimiento y el cumplimiento de dichas normativas. En todos estos procesos es fundamental el trabajo

conjunto con el equipo de tutores del programa, así como con diferentes equipos de la UOC.

Presencia de la perspectiva de género

La [Unidad de Igualdad](#) es una entidad dependiente del Vicerrectorado de Globalización y Cooperación de la UOC, creada en 2008 con el fin de desarrollar las políticas de igualdad en materia de género en esta institución. La principal función de la Unidad es velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de igualdad efectiva de mujeres y hombres, por el principio de igualdad de trato y de oportunidades, y por la no discriminación por razón de sexo ni por razón de orientación sexual en todos los niveles de esta universidad. La Unidad de Igualdad realiza las siguientes acciones: (1) Plan de igualdad de género, (2) informes de diagnóstico, (3) datos desglosados, (4) difusión de información y organización de actividades, (5) protocolo contra el acoso sexual, (6) colaboración con redes universitarias y (7) comunicación respetuosa.

La estrategia de la UOC con relación a la igualdad de género se organiza a partir de los planes de igualdad (véase [Evidencia 1.16 Plan Igualdad 19-23](#)). El [Plan de igualdad efectiva entre mujeres y hombres en la UOC 2015-2019](#) es el tercer plan del que se ha dotado nuestra institución desde la creación de la Unidad. Con este documento la UOC impulsa la política de lucha contra la desigualdad entre mujeres y hombres en el ámbito universitario y participa de ella, tanto en el ámbito catalán como estatal.

En la actualidad, el Plan de igualdad 2015-2019 está finalizando y se iniciará uno nuevo para el periodo 2020-2025 que se organizará sobre la base de los ejes de docencia, investigación, comunicación y organización.

La estrategia de la perspectiva de género en los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación, en estrecha coordinación con la Unidad de Igualdad de la universidad, se organiza en torno a dos ejes: uno de evaluación de la docencia y otro de curación de recursos y gestión de actividades.

El primero de estos dos ejes persigue hacer un diagnóstico detallado que nos permita conocer el estado y situación de cada asignatura. Para ello se ha trabajado en la identificación de una serie de indicadores que tienen en cuenta lo referido en los informes desarrollados desde la Unidad de Igualdad de la UOC, así como las propuestas recogidas en la guía de AQU Catalunya, *Marco general para la incorporación de la perspectiva de género en la docencia universitaria*, y las *Guies per a una docència universitària amb perspectiva de gènere* de la Xarxa Vives, específicamente la relacionada con el área de sociología, economía y ciencia política. La información obtenida por medio de este análisis será muy útil para poder ir desarrollando acciones de mejora específicas sobre perspectiva de género en la docencia de las asignaturas del programa, tal como se irá reflejando en los sucesivos informes de seguimiento de la titulación.

El segundo de estos ejes, por un lado, facilita crear un repositorio de valor que recopile aquellos códigos éticos, decálogos de buenas prácticas, informes o valoraciones que

contengan indicaciones para un ejercicio profesional en el ámbito de la comunicación que sea responsable y promulgue la igualdad. Este repositorio será un recurso útil y a disposición de los docentes que deseen incorporarlo y emplearlo en el desarrollo de las prácticas que los estudiantes lleven a cabo en las asignaturas, a la vez que busca ser un punto de referencia sector y para aquellos profesionales que también quieran conocer y aplicar las indicaciones contenidas en estos escritos, así como promover una reflexión más amplia en torno al tema de la igualdad. Y, por otro lado, junto a ello, se promoverá el desarrollo de actividades complementarias, tales como talleres o seminarios con expertos, que permitan a los estudiantes disponer de opciones para profundizar en cómo evoluciona el tratamiento de la perspectiva de género en el ámbito de la comunicación y la información.

Desde los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación durante el año 2019 se ha creado una comisión de profesores que trabajarán estos dos ejes de forma específica y concretarán las acciones que hay que realizar durante los próximos años para aplicar la perspectiva de género en las diferentes titulaciones.

Por último, cabe destacar que durante el curso académico 2018-2019 se han realizado dos actividades organizadas junto con el Instituto Catalán de la Mujer (ICD, por su sigla en catalán) y el Consejo del Audiovisual de Cataluña (CAC), una de ellas dirigida a los estudiantes de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación con el título Taller «Informar sobre violència masclista», y la otra dirigida al equipo docente de los Estudios con el título «Comunicació i violència masclista».

Grado de logro del subestándar: se alcanza

La aplicación de las distintas normativas se realiza de manera adecuada y tiene un impacto positivo sobre los resultados de la titulación. En todos los procesos académicos se aplican las normativas establecidas de la forma adecuada para que todo el programa se lleve a cabo de forma correcta.

Grado de logro del estándar: en progreso hacia la excelencia

Se constata una matrícula estable con números elevados. En estos momentos es el programa con más estudiantes matriculados entre los másteres de su ámbito. El CEI destaca que el plan de estudios es coherente con los objetivos de la titulación, con una buena organización entre asignaturas obligatorias y optativas, y que en definitiva el programa cumple de forma satisfactoria todos los aspectos que integran este estándar, con especial énfasis en la calidad de los mecanismos de coordinación docente.

Estándar 2: Pertinencia de la información pública

	En progreso hacia la excelencia	Se alcanza	Se alcanza con condiciones	No se alcanza
Estándar 2: Pertinencia de la información pública		X		

	En progreso hacia la excelencia	Se alcanza	Se alcanza con condiciones	No se alcanza
2.1. La institución publica información veraz, completa, actualizada y accesible sobre las características de la titulación y su desarrollo operativo.	X			
2.2. La institución publica información sobre los resultados académicos y de satisfacción.		X		
2.3. La institución publica el SGIC en el que se enmarca la titulación y los resultados de seguimiento y acreditación de la titulación.	X			

E.2.1. La institución publica información veraz, completa, actualizada y accesible sobre las características de la titulación y su desarrollo operativo

La UOC y los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación cuentan con los siguientes mecanismos para garantizar el acceso a una información veraz, completa y actualizada sobre las características de las titulaciones que imparten, su desarrollo operativo y sus resultados, y dicha información está sometida a un proceso de constante mejora para adecuarse a las necesidades de todos los grupos de interés.

Portal de la UOC: es el principal canal de información pública con el que cuenta la universidad. Aglutina diferentes espacios de comunicación, como por ejemplo el Portal de transparencia o las webs de cada uno de los estudios y de cada titulación, entre otros. El portal de la UOC también es la puerta de entrada al Campus Virtual de la universidad.

Portal de transparencia: este portal tiene por objeto facilitar la información relativa a la actividad docente, investigadora y de gestión que se lleva a cabo en la universidad y sus resultados, y fomentar la transparencia como un valor necesario. El *Portal de transparencia*, que agrupa información, datos e indicadores de la UOC publicados en los diferentes espacios web, es un punto de partida en la presentación estructurada de la información pública de la universidad e irá evolucionando con la incorporación de nuevos espacios y contenidos.

Espacio web para las titulaciones: la información pública de cada titulación contiene una estructura ordenada que muestra la información relativa a la titulación, con el plan de estudios como eje central, donde se detallan el conjunto de asignaturas que forman la titulación y su plan docente actualizado. La información de las asignaturas contiene una breve descripción de los objetivos, el encaje de la asignatura en el conjunto del plan de estudios, los campos profesionales en los que se proyecta, los conocimientos necesarios previos a la formalización de la matrícula, los objetivos, las competencias y los contenidos. La información pública también incluye una breve presentación del perfil de especialidad y

experiencia del profesorado y los docentes que intervienen en la titulación, con acceso a su currículum o a su web personal. Esta información se revisa y actualiza regularmente antes del comienzo de cada semestre. Las direcciones de programa validan la información publicada y hacen las modificaciones pertinentes.

En el caso concreto de la [web del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos](#), este cuenta también con una presentación en vídeo del programa, en el cual se explican de forma resumida los objetivos y los retos de la titulación, así como las salidas profesionales. Además, la información pública incluye un breve currículum de los profesores de la titulación.

Campus Virtual de la UOC: todos los estudiantes que se matriculan en la UOC o que solicitan el acceso a alguna de las titulaciones que ofrece disponen de acceso al Campus Virtual, el punto de encuentro de todos los estudiantes. Dentro del Campus Virtual, el espacio *Trámites* aglutina toda la información sobre las gestiones académicas que puede realizar el estudiante: requisitos y documentación de acceso, matrícula, becas y descuentos, reconocimientos y convalidaciones, evaluación y pruebas finales, títulos y certificados, prácticas en empresas y trabajos finales, etc.

Canal UOC de YouTube: se demuestra el interés de este canal como fuente de información por el número de visitas de algunos de los vídeos. Son un buen ejemplo de dicho interés los siguientes vídeos: *El aula virtual de la UOC* (más de 29.000 visualizaciones), *El consultor/a en el marco del modelo pedagógico de la UOC* (más de 6.000 visualizaciones), *El proceso de evaluación en la UOC* (más de 32.000 visualizaciones) o *¿Cómo puedo calcular el precio de mi matrícula?* (más de 8.000 visualizaciones). Muchos de estos vídeos se generan desde los Servicios de Acompañamiento al Estudiante cuando se detecta la necesidad de efectuar una acción comunicativa más precisa sobre un tema en concreto.

En el canal UOC de YouTube, también destaca la información relativa a la actividad de los Estudios, que es interesante no solo para los futuros estudiantes, sino también para toda la comunidad educativa, profesional e investigadora. Los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación cuentan con una [lista de reproducción específica](#), en la que se publican vídeos generados en el marco de jornadas de difusión y otras actividades vinculadas al ámbito de conocimiento, como por ejemplo ponencias, entrevistas al profesorado o encuentros de estudiantes o graduados. Se trata de vídeos vinculados al ámbito de conocimiento de la comunicación, e incluyen tanto relatos de acontecimientos como la difusión de contenido temático. Además, en este canal se pueden visualizar los vídeos de presentación de las asignaturas obligatorias del máster, disponibles tanto en catalán como en español (véanse las evidencias de vídeos en español: [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](#) y [Vídeo de presentación de Trabajo final de máster](#); y las evidencias de vídeos en catalán: [Vídeo de presentación 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 online](#), [Vídeo de presentació d'Organització estratègica d'esdeveniments](#), [Vídeo presentació de Protocol empresarial](#), [Vídeo de presentació de Relacions amb els mitjans](#), [Vídeo de presentació de Pràctiques professionals](#) y [Vídeo de presentació de Treball final de màster](#)).

También se ha extendido esta presentación en vídeo a algunas de las asignaturas optativas del máster con más demanda (véanse las evidencias de vídeos en español: [Vídeo de presentación de Comunicación interna](#), [Vídeo de presentación de Producción de eventos](#), [Vídeo de presentación de Habilidades directivas, liderazgo y formación de portavoces](#) y [Vídeo de presentación de Comunicación de crisis y de riesgo](#); y las evidencias de vídeos en catalán: [Vídeo de presentació de Comunicació interna](#), [Vídeo de presentació de Producció d'esdeveniments](#), [Vídeo de presentació d'Habilitats directives, lideratge i formació de portaveus](#) y [Vídeo de presentació de Comunicació de crisi i de risc](#)).

Además de la información exhaustiva disponible en los apartados que se han descrito, los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación potencian su identidad digital mediante la presencia en las redes sociales, que se han convertido en uno de los principales instrumentos de comunicación e información sobre actividades y acontecimientos, así como de difusión abierta del conocimiento. Los **canales actuales de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación** son los siguientes:

- Blog [Todo Comunica](#) (blog de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación). Espacio de contenido de creación interna (profesorado, expertos de la UOC, etc.) que potencia la generación de contenido propio en los ámbitos de comunicación e información; medios sociales o *social media*; publicidad y comunicación corporativa; diseño y creatividad; periodismo, y cine.
- Twitter [@UOCinfocom](#) (perfil de Twitter de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación), con un total aproximado de 3.500 seguidores. Principal canal para la interacción en la red y para la difusión en comunidades externas de contenidos de creación propia y de impacto, así como de las actividades que se organizan.
- Página de [Facebook](#). Canal para reforzar la identidad digital.
- Por otro lado, destaca asimismo la página web de los [Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación](#), que muestra la cara más institucional (quiénes somos, la misión y la oferta formativa, entre otros aspectos).
- Revista [COMeIN](#). Revista divulgativa de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación. Como su nombre indica, es una invitación a entrar y conocer estos estudios a partir de los artículos de sus profesores, para descubrir qué piensan sobre un amplio abanico de temas que tienen como eje central la comunicación y la información. La revista *COMeIN* publica novedades cada semana.
- Newsletter *InfoCom+*. Boletín mensual que se envía el último viernes de cada mes a todos los miembros de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación, así como al profesorado colaborador y a los tutores (véase, como ejemplo, la [Evidencia 2.1 Newsletter](#)).

Por otro lado, con relación al propio **máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos**, desde el inicio se contó con los siguientes **canales específicos**:

- Blog [ComCorporativa](#). Blog del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos, en el que se publican artículos sobre el sector, entrevistas al profesorado del máster y artículos redactados por estudiantes en los que relatan su experiencia con la titulación.
- Etiqueta [#masterComUOC](#). Desde el principio se ha fomentado de forma singular la presencia en Twitter con la etiqueta o *hashtag* [#masterComUOC](#), con la que docentes, estudiantes y expertos dialogan sobre diferentes aspectos del ámbito de la comunicación corporativa, el protocolo y la organización de eventos.

Por último, cabe destacar que los estudiantes que así lo desean pueden publicar sus trabajos finales en el [repositorio institucional de documentos abiertos O2, la Oberta en abierto](#) de la universidad. Es una actividad que se fomenta en el aula del Trabajo final de máster (véase [Evidencia 2.2 Enunciado Act TFM](#)).

[Espacio Calidad](#). Incluido en el apartado *Metodología online de calidad*, muestra la información relativa a la calidad de las titulaciones, como por ejemplo los indicadores relativos a los resultados académicos y el nivel de satisfacción con las titulaciones ofrecidas, así como información relativa al profesorado de los estudios, como su perfil e indicadores de calidad de la actividad docente y de investigación realizada. Los resultados que se muestran responden a los indicadores comprometidos en el contrato programa y en la memoria de verificación de cada titulación.

A partir de los resultados de la encuesta de incorporación se pueden identificar los aspectos que hay que mejorar en la información pública institucional y diseñar acciones de mejora, principalmente en cuanto al proceso de información y matriculación. En este sentido, y según la encuesta de incorporación de la UOC del curso 2018-2019 (en la que se recogen entre los estudiantes las motivaciones y las expectativas con respecto al programa de formación y se evalúa la satisfacción con el proceso de información y matriculación), para el total de la universidad el 78 % de los estudiantes de los másteres universitarios estaba satisfecho con los mecanismos de información, mientras que el 72 % lo estaba con el proceso de matriculación. En la titulación que se evalúa aquí (véase la tabla 16 del anexo), los datos superan esta media: la mayoría de los encuestados (83,1 %) valoraba positivamente los mecanismos de información y también lo hacía (75,9 %) en cuanto al proceso de matriculación.

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

Se ofrece información actualizada, exhaustiva y pertinente sobre las características del programa y de su desarrollo operativo. La información es clara y accesible para todos los grupos de interés. Se ha mejorado la información pública del profesorado que interviene en la titulación con una breve presentación de su perfil de especialidad y experiencia. Todas las asignaturas obligatorias del máster cuentan además con un vídeo de presentación disponible en las aulas, en el blog del máster y en YouTube. El máster evaluado tiene un

canal digital específico de su área de conocimiento: el blog [ComCorporativa](#) y la etiqueta #masterComUOC.

E.2.2. La institución publica información sobre los resultados académicos y de satisfacción

El portal de la universidad, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de información de cada grupo de interés, permite visualizar la página principal según cada perfil de usuario: [estudiante](#), [alumni](#), [investigador](#), [empresa y medio de comunicación](#).

Esta universidad dispone del portal *Calidad*, organizado en cuatro apartados: *Política de calidad*, *Calidad de las titulaciones*, *Resultados* y *Personal académico*. En el espacio [Calidad de las titulaciones](#) pueden consultarse los documentos vinculados al ciclo de vida de cada titulación: información del Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT), la memoria verificada (con los últimos cambios incorporados), las modificaciones que se han aprobado, el resultado de los procesos de acreditación y los informes que han emitido las agencias de calidad en cada uno de los procesos.

Desde el apartado [Resultados](#), se puede acceder a la información relativa a los resultados académicos y los resultados de satisfacción, junto con los estudios de inserción laboral y los ránquines en los que la universidad participa.

En el subapartado [Resultados académicos](#) se muestran los indicadores docentes que permiten hacer el seguimiento y el análisis de las titulaciones de forma agregada y por titulación (evolución de las tasas de rendimiento, éxito, graduación, abandono y número de graduados), lo que también permite tener una visión comparativa de la titulación con respecto al conjunto de titulaciones de máster de la UOC.

En el subapartado [Resultados de satisfacción](#) se muestran los resultados agregados y por titulación de las diferentes encuestas del ciclo de vida académica de los estudiantes. Desde este subapartado se puede ver la evolución de los resultados en los últimos años, así como el modelo de cuestionario que han respondido los estudiantes en cada periodo de sus estudios (información e incorporación, asignaturas —semestral—, fin de curso y graduación).

En el subapartado [Inserción laboral](#), se muestra información de interés para los estudiantes y los empleadores relativa a la población encuestada, la ocupación y la valoración de la formación en las áreas disciplinarias correspondientes a las titulaciones de la UOC: humanidades, ciencias sociales, ciencias de la salud e ingeniería y arquitectura.

Grado de logro del subestándar: se alcanza

La institución publica información sobre los resultados académicos y de satisfacción de la titulación.

E.2.3. La institución publica el SGIC en el que se enmarca la titulación y los resultados de seguimiento y acreditación de la titulación

La universidad publica y difunde su política de calidad en el portal desde el espacio *Calidad*. El Manual del sistema de garantía interna de la calidad (MSGIC) (véase [Evidencia 2.3 Manual SGIC UOC](#)) está editado y publicado en catalán, español e inglés y de él se hace la correspondiente difusión, tanto por medio del portal web como del espacio de comunicación interna IntraUOC de la universidad.

En el espacio *Calidad* del portal de la UOC, la universidad pone a disposición de los diferentes grupos de interés los informes de evaluación externa de la universidad de los distintos procesos de seguimiento y evaluación llevados a cabo. Para facilitar la localización de los documentos, la información se organiza en dos ámbitos: el de los estudios y el de las titulaciones.

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

La institución publica y difunde de forma exhaustiva la política de calidad, los procesos del SGIC y los elementos que se derivan de ellos para la rendición de cuentas, que incluyen los resultados de seguimiento y de la acreditación.

Grado de logro del estándar: se alcanza

Los estándares se alcanzan completamente en la institución. El CEI destaca especialmente los diferentes espacios de comunicación pública impulsados por el propio máster, que complementan la información institucional más general. Valora de forma muy positiva que los planes docentes de las asignaturas sean públicos, así como los vídeos de presentación de cada asignatura disponibles en el canal de YouTube, que permiten informarse de forma más amena del contenido y las competencias que se trabajan en cada una de ellas. El CEI también valora que existan convenios con asociaciones y colectivos profesionales que permitan ampliar la difusión de los planes docentes, a la vez que anima a continuar explorando nuevas relaciones con entidades y círculos profesionales de interés.

Estándar 3: Eficacia del sistema de garantía interna de la calidad de la titulación

	En progreso hacia la excelencia	Se alcanza	Se alcanza con condiciones	No se alcanza
Estándar 3: Eficacia del sistema de garantía interna de la calidad de la titulación	X			

	En progreso hacia la excelencia	Se alcanza	Se alcanza con condiciones	No se alcanza
3.1. El SGIC implementado cuenta con procesos que garantizan el diseño, la aprobación, el seguimiento y la acreditación de las titulaciones.	X			
3.2. El SGIC implementado garantiza la recogida de información y de sus resultados relevantes para la gestión eficiente de las titulaciones, en especial los resultados académicos y la satisfacción de los grupos de interés.		X		
3.3. El SGIC implementado se revisa periódicamente y genera un plan de mejora que se utiliza para su mejora continua.	X			

E.3.1. El SGIC implementado cuenta con procesos que garantizan el diseño, la aprobación, el seguimiento y la acreditación de las titulaciones

El SGIC recoge los procesos relacionados con el diseño del programa (*PO02_Diseñar titulaciones oficiales*¹), el despliegue, la revisión y la mejora del programa (*PO07_Desplegar, revisar y mejorar los programas*), y la acreditación de titulaciones oficiales (*PO14_Acreditar y evaluar las titulaciones*). La Comisión de Titulación es la responsable del diseño, el seguimiento y la acreditación de las titulaciones. En todo momento recibe el apoyo de los equipos de gestión de los Estudios y de las áreas vinculadas a estos procesos.

Mediante el proceso *Diseñar titulaciones oficiales* se garantiza que el diseño sea correcto y la verificación positiva, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés. La institución pone a disposición de las comisiones de titulación las herramientas y los recursos necesarios para diseñar adecuadamente la titulación.

El proceso *Desplegar, revisar y mejorar los programas* asegura el seguimiento anual de las titulaciones y permite detectar los aspectos que hay que mejorar relativos al programa y a la institución. La Comisión de Titulación valora anualmente el funcionamiento del programa y propone acciones de mejora, y deja constancia de todo ello a través de los informes de seguimiento de titulación (IST) anuales. La dirección de los Estudios valora anualmente los aspectos transversales y el funcionamiento global de las titulaciones, y establece el plan de mejora anual para el conjunto de los Estudios y titulaciones. En los informes de seguimiento de centro (ISC) se refleja el análisis realizado y el plan de mejoras propuesto; este informe

¹ Todos los procesos están referenciados en el manual SGIC ([Evidencia 2.3 Manual SGIC UOC](#))

se encuentra disponible en el portal *Calidad*. Este proceso sistemático de seguimiento, revisión y mejora de las titulaciones permite analizar de manera global el funcionamiento de la titulación e identificar los aspectos que hay que mejorar y las modificaciones necesarias que deben introducirse para mantener el nivel de calidad pretendido. Del informe de seguimiento se deriva un plan de mejoras en el cual se concretan el objetivo que se desea lograr, la acción que es necesario llevar a cabo, los indicadores de seguimiento, el responsable de la ejecución de dicha acción y el calendario para llevarla a cabo. Si es preciso introducir cambios en la titulación, se gestionan de acuerdo con el documento de AQU Catalunya [Procesos para la comunicación y/o evaluación de las modificaciones introducidas en los títulos universitarios de grado y de máster](#).

El proceso *Acreditar y evaluar las titulaciones*, que incluye la autoevaluación y la evaluación externa, se lleva a cabo de acuerdo con las directrices oficiales. Así, pues, se hace una valoración del funcionamiento de la titulación desde la última acreditación, teniendo en cuenta los informes de seguimiento y las mejoras introducidas. Se considera que la evaluación externa, por parte de un grupo de expertos, permite confirmar la detección de puntos fuertes y débiles de las titulaciones y revisar la adecuación del plan de mejoras diseñado.

Toda la documentación asociada a estos procesos se revisa anualmente desde el Área de Planificación y Calidad para ir adaptando y mejorando y para asegurar que los procesos diseñados se implantan correctamente y son eficaces.

Los documentos resultantes de los procesos de verificación, seguimiento y acreditación de cada titulación son públicos y se accede a ellos mediante el portal *Calidad* de la UOC.

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

El SGIC cuenta con procesos implementados que facilitan de forma óptima el diseño y la aprobación de las titulaciones, así como el seguimiento y la acreditación, con la implicación de todos los grupos de interés.

E.3.2. El SGIC implementado garantiza la recogida de información y de sus resultados relevantes para la gestión eficiente de las titulaciones, en especial los resultados académicos y la satisfacción de los grupos de interés

Las direcciones de programa y los profesores y profesoras responsables de asignatura disponen de los resultados de la titulación y de las asignaturas al final del semestre por medio de diferentes fuentes de información. Los resultados académicos y de satisfacción se pueden consultar por medio del almacén de datos (*data warehouse*) DAU, que recoge de forma centralizada todos estos resultados, y de herramientas para la visualización de datos interactivos (Microsoft Power BI). Los datos, que se presentan agregados por titulación, por asignaturas y por aulas, se pueden comparar con los semestres anteriores y se puede ver la evolución de los resultados con tablas y gráficos. La universidad cuenta con

un proceso estratégico para definir los indicadores más adecuados y proveer a los responsables académicos y de la institución de los resultados clave para la toma de decisiones (*PE05_Definir los indicadores del SGIC*).

Además, por medio del registro de evaluación continua (REC), el profesorado y el personal de gestión vinculado a la actividad docente pueden consultar los resultados de los estudiantes en las pruebas de evaluación continua y ver la evolución de una asignatura durante el periodo docente. Esta información permite ejecutar acciones durante el semestre para reforzar y mejorar el rendimiento de los estudiantes.

Por otro lado, la universidad cuenta con mecanismos, herramientas y personal con la misión de recoger la satisfacción de los diferentes grupos de interés, tal como establece el MSGIC (*PS10_Recoger la percepción de los grupos de interés*). Desde el curso 2011-2012 se ha completado la recogida de la satisfacción del ciclo de la vida académica del estudiante, tanto para las titulaciones de grado como para las de máster.

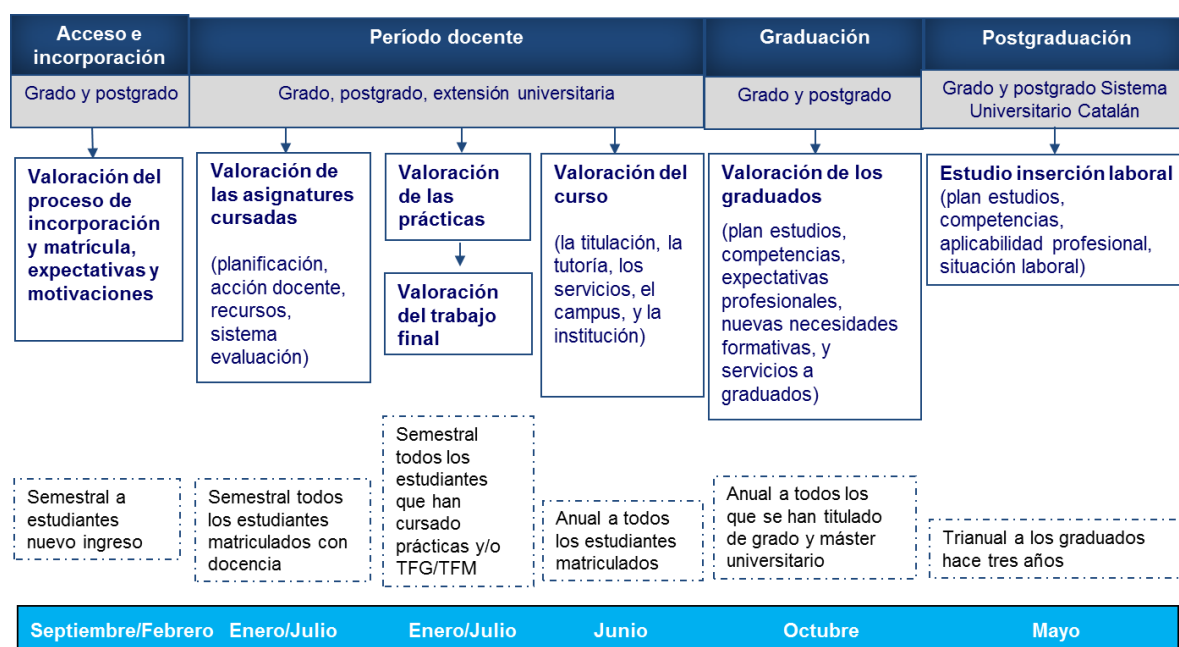


Imagen 2. Recogida de la satisfacción durante el ciclo de vida académica del estudiante.

Se elaboran varios informes para cada una de las [encuestas](#) y se ponen a disposición de los responsables académicos (dirección de programa y profesores responsables de asignatura) con el objetivo de facilitar la toma de decisiones para la mejora de la calidad de las asignaturas y de las titulaciones. El valor de estos informes de satisfacción es que permiten detectar posibles carencias o aspectos que hay que mejorar de los diferentes elementos vinculados con la acción docente de las asignaturas (recursos de aprendizaje, profesorado colaborador y sistema de evaluación).

Desde el curso 2013-2014 se recogen sistemáticamente los datos de satisfacción del equipo docente (véanse [Evidencia 3.1 encuesta PDC InfoCom](#), [Evidencia 3.2 encuesta tutores InfoCom](#) y [Evidencia 3.3 encuesta PRA InfoCom](#)): tutores, profesorado colaborador, profesorado responsable de asignatura y direcciones de programa. En estas encuestas se pide que valoren el funcionamiento de la docencia, el apoyo recibido y los mecanismos de coordinación con el resto del equipo docente.

El detalle de estos datos permite obtener información agregada, comparativa, por titulación y por área de especialización del conjunto de aspectos que sustentan nuestro modelo educativo.

Aparte de los mecanismos de recogida sistemática de la satisfacción de los diferentes grupos de interés, semestralmente se reúne la Comisión de Estudios (véase [Evidencia 3.4 Acta Comisión Estudios](#)), que integra a los representantes de los estudiantes de cada titulación y el Consejo de Dirección de los Estudios, con el objetivo de poner en común los proyectos docentes en curso y las propuestas de mejora de las titulaciones, y también discutir cualquier aspecto que los estudiantes propongan en el orden del día, establecido conjuntamente. La Comisión de Estudios dispone de un espacio virtual propio para mantener un flujo de comunicación entre los estudiantes y las direcciones académicas de los programas.

Grado de logro del subestándar: se alcanza

El SGIC cuenta con un proceso implementado que gestiona la recogida de resultados relevantes, con la existencia de un cuadro de indicadores con información sobre su evolución temporal. El SGIC también permite recoger información sobre la satisfacción de los grupos de interés (especialmente titulados, estudiantes, profesorado) respecto al programa formativo.

E.3.3. El SGIC implementado se revisa periódicamente y genera un plan de mejora que se utiliza para su mejora continua

En el año 2009, en el marco del programa AUDIT, la UOC aprobó el primer Manual del sistema de garantía interna de la calidad (MSGIC), que permitió integrar todas sus actividades para garantizar la calidad de sus enseñanzas. Durante el curso 2016-2017 se hizo una revisión a fondo de todo el manual y del funcionamiento de sus procesos. El 4 de diciembre de 2017, el Consejo de Dirección de la universidad aprobó la nueva versión del MSGIC. En el caso de la UOC, el SGIC y su despliegue es transversal a todos los centros.

El manual cuenta con un mapa de procesos donde se describe la interrelación entre los diferentes procesos. Estos se han estructurado dentro del mapa atendiendo a su tipología según los siguientes criterios:

- **Procesos estratégicos:** son los relacionados con la estrategia y los objetivos de la organización, con su misión, visión y valores. Al frente de su gestión está, normalmente, el equipo directivo.
- **Procesos operativos:** son los que permiten el despliegue de la estrategia de la organización. Son clave en el desarrollo del modelo de gestión y añaden valor a los grupos de interés más relevantes.
- **Procesos de apoyo:** son procesos facilitadores de las actividades que integran los procesos operativos y, en algunos casos, los estratégicos.

Resultado de la reflexión alrededor de las personas, los colectivos y las organizaciones de todo tipo que, en un momento u otro del despliegue de la actividad de la UOC, interactúan o tienen capacidad de poder influir en la universidad, se han identificado los diferentes **grupos de interés** para cada uno de los citados procesos.

Cada uno de los procesos identificados en el mapa se despliega mediante un **proceso documentado**, un documento descriptivo que incluye la información clave para la operación del proceso: la misión, el alcance, el propietario, los responsables, la descripción, la vinculación con otros procesos, los elementos de entrada y salida, la información documentada, los indicadores y el diagrama de flujo. Para monitorizar el funcionamiento del SGIC y su rendimiento, los indicadores identificados para medir cada proceso se agregan a un **cuadro de mando** que permite a los responsables de la UOC tener una visión global del funcionamiento del sistema, lo que facilita la toma de decisiones.

Para la continua mejora del SGIC la universidad cuenta con un proceso específico (*PE03_Revisar y mejorar el SGIC*), en el que se establecen la responsabilidad y los mecanismos para la revisión del sistema y la aprobación del plan de mejora.

Con el objetivo de verificar el nivel de implantación y eficacia del SGIC y su capacidad para dar respuesta a la normativa de referencia, durante el mes de marzo de 2019 se llevó a cabo la primera auditoría interna del SGIC en la UOC. El equipo auditor estuvo liderado por expertos en la materia y se completó con personal externo e interno cualificado.

Esta auditoría ha sido el paso previo para afrontar el proceso de certificación de la implantación del SGIC por parte de AQU Catalunya, previsto para el año 2020, y de su realización se deriva un Plan de acciones correctivas.

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

El SGIC dispone de un proceso implantado que obliga a la institución a revisar de forma periódica y completa la adecuación del propio SGIC. La revisión se concreta en un informe que recoge la reflexión sobre el funcionamiento del SGIC y que permite hacer un seguimiento de los cambios realizados. Las acciones de mejora del SGIC son coherentes con la revisión llevada a cabo y se estructuran en planes de mejora que recogen todos los elementos necesarios para hacer un seguimiento óptimo y periódico de su implantación.

Grado de logro del estándar: en progreso hacia la excelencia

El estándar se alcanza plenamente y, además, hay ejemplos de buenas prácticas. El CEI valora de forma positiva que la UOC disponga de un sistema de garantía interna de la calidad bien implementado. También valora que exista un área que lidere su implementación, revisión y mejora. Se realiza un esfuerzo importante para recoger información a través de las encuestas y sus resultados se tienen en cuenta para realizar cambios o mejoras en las asignaturas.

Estándar 4: Adecuación del profesorado al programa formativo

	En progreso hacia la excelencia	Se alcanza	Se alcanza con condiciones	No se alcanza
Estándar 4: Adecuación del profesorado al programa formativo		X		
4.1. El profesorado reúne los requisitos del nivel de cualificación académica exigidos por las titulaciones del centro y tiene suficiente y valorada experiencia docente, investigadora y, en su caso, profesional.		X		
4.2. El profesorado del centro es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para desarrollar sus funciones y atender al alumnado.		X		
4.3. La institución ofrece apoyo y oportunidades para mejorar la calidad de la actividad docente e investigadora del profesorado.		X		

En relación con la propuesta de mejora recogida en el [informe de verificación](#), que indicaba la conveniencia de incrementar el potencial de la plantilla del profesorado para la impartición del máster, y con motivo de la última solicitud de modificación del programa, que ya cuenta con un informe favorable, se actualizaron en la memoria de la titulación los datos de los docentes vinculados al programa durante el curso académico 2018-2019 (véase el apartado 6.1.1 de la [Evidencia 1.1 Memoria MU CC Modificada](#)). A lo largo de los siguientes apartados, se aporta información detallada al respecto.

E.4.1. El profesorado reúne los requisitos del nivel de cualificación académica exigidos por las titulaciones del centro y tiene suficiente y valorada experiencia docente, investigadora y, en su caso, profesional

Experiencia docente y profesional

El equipo docente que interviene en las titulaciones está formado por la dirección del programa, [el profesorado propio y el personal docente colaborador](#).

El profesorado propio, en su ámbito de conocimiento, diseña las asignaturas según las directrices que describe la memoria de la titulación y cuenta con la experiencia docente e investigadora en la disciplina del programa formativo. La dirección del programa evalúa la propuesta realizada por el profesorado y su coherencia con el resto de las asignaturas. Conjuntamente, definen el [perfil del profesorado colaborador](#), para el cual principalmente se toma en consideración la titulación en el área de conocimiento específica y la experiencia docente universitaria o profesional, así como la experiencia en la coordinación y organización de grupos virtuales.

En el curso 2018-2019 los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación tenían un total de 27 profesores, el 100 % de los cuales había logrado el grado de doctor. Del total del profesorado doctor, el 56,7 % está acreditado por una agencia de evaluación externa (véase [Evidencia 4.1 Datos profesorado InfoCom](#)).

Estas cifras son todavía más positivas si miramos el conjunto de profesores propios que ejercen la docencia en el máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos, donde el 100 % del profesorado es doctor y el 80 % del profesorado doctor está acreditado. La siguiente tabla desglosa el plan de ordenación académica con el detalle del perfil y de los méritos académicos.

Asignatura	Créditos	Profesorado propio	Categoría	Acreditación	Tramos docentes	Tramos de investigación	Titulación
Comunicación corporativa y relaciones institucionales	5	Sandra Martorell	Profesora contratada	Sí	0	0	Doctora
Prácticas profesionales (presenciales)	6	Mireia Montaña	Profesora contratada	No	2	0	Doctora
Comunicación estratégica y creativa en las organizaciones	5						
Comunicación digital y reputación <i>online</i>	5						
<i>Business & entrepreneurship</i>	6						
Organización estratégica de eventos	5	Elisenda Estanyol	Agregada	Sí	1	1	Doctora
Protocolo empresarial	5						

Asignatura	Créditos	Profesorado propio	Categoría	Accreditación	Tramos docentes	Tramos de investigación	Titulación
Protocolo oficial	6						
Producción de eventos	6						
Trabajo final de máster	6						
Relaciones con los medios	5	Ferran Lalueza	Agregado	Sí	2	1	Doctor
Comunicación de crisis y de riesgo	6						
<i>Lobbyism and public affairs</i>	6						
Prácticas profesionales (virtuales)	6						
Habilidades directivas, liderazgo y formación de portavoces	6	Candela Ollé	Agregada	Sí	1	2	Doctora
Comunicación interna	6						

Si tenemos en cuenta el total del profesorado —es decir, la suma del profesorado propio y del profesorado colaborador, equivalente a un tercio del profesorado a tiempo completo—, vemos que el 75,35 % del total del profesorado de la titulación es doctor ([Evidencia 4.2 Datos Doctores MUComCorporativa](#)). Del mismo modo, en cuanto a la información de créditos impartidos según los tramos, más del 94,05 % del creditaje que se imparte en la titulación sujeta a evaluación es responsabilidad de profesorado que tiene tramo docente y el 71,43 % de los créditos lo imparte profesorado con tramos de investigación ([véase Evidencia 4.3 Créditos impartidos](#)). Hay que añadir que el 80 % del profesorado propio tiene más de diez años de experiencia docente universitaria en la UOC y el 20 % tiene menos de cinco años de experiencia. Además, el 80 % del profesorado propio de la titulación ha impartido o imparte también clases en otras universidades. Asimismo, es importante destacar que la totalidad de profesores propios del máster son activos en investigación y que la mayoría forma parte de redes profesionales o científicas de su ámbito de conocimiento, tanto a nivel nacional como internacional. Por último, cabe mencionar que el 100 % posee experiencia profesional diferente a la académica o investigadora, sea en el ámbito empresarial o en el de la Administración pública.

Por otro lado, en la titulación objeto de evaluación han intervenido un total de 54 profesores colaboradores ([véase Evidencia 4.4 Datos PDC MUComCorporativa](#)). Respecto a los perfiles profesionales del profesorado, encontramos a académicos del ámbito de la comunicación corporativa y el protocolo, así como a profesionales y expertos en comunicación interna, relaciones con los medios, comunicación digital, comunicación

estratégica, comunicación de crisis, lobbismo, habilidades directivas, organización y producción de eventos, y nuevos negocios en el ámbito de la comunicación corporativa.

La selección del profesorado colaborador tiene por objeto garantizar que este cuenta con la experiencia docente y profesional requerida para atender y evaluar el proceso de aprendizaje de los estudiantes y realizar su seguimiento. Su encargo docente está vinculado al periodo semestral de docencia y su continuidad está condicionada a la calidad de la tarea docente que lleve a cabo y a la satisfacción con respecto a esta.

Como se ha avanzado anteriormente, el equilibrio entre profesorado colaborador de procedencia académica y profesional es capital para acompañar al estudiante en estas titulaciones, que tienen un carácter eminentemente profesionalizador. La selección del profesorado colaborador que interviene en las asignaturas de trabajo final y de prácticas está vinculada directamente a su experiencia académica o profesional y su campo de especialización.

Experiencia de investigación

El profesorado propio de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación participa activamente en la investigación y está involucrado en diferentes grupos de investigación, con financiación externa e interna. En el curso 2018-2019 había 26 proyectos, ayudas y recursos con financiación externa. En concreto, de estos 26, 14 son proyectos de I+D+i, 5 son ayudas de reconocimiento de grupos, 1 es una cátedra, 1 son inscripciones a congresos y 1 son derechos de autor. También hay profesores que participan en 3 proyectos de I+D+i de otras universidades. De los profesores de los Estudios, 7 han liderado proyectos competitivos externos y 20 han participado en proyectos competitivos. El 30 % del profesorado propio ha liderado un proyecto de investigación competitivo y el 80 % ha participado en, por lo menos, un proyecto de investigación competitivo con financiación pública de ámbito internacional, europeo o estatal o de proximidad. Además se han conseguido 14 proyectos o ayudas de financiación interna en los que han participado profesores de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación (11 para proyectos de I+D+i, 1 para estancias de investigación, 1 para publicación de resultados y 1 proyecto APLICA de innovación docente) (véase [Evidencia 4.5 Proyectos InfoCom](#)). Para ver los proyectos en los que ha participado el profesorado propio del máster (véase [Evidencia 4.6 Proyectos MUComCorp](#)).

El conjunto de este profesorado ha publicado en los últimos cinco años más de 80 artículos en revistas indexadas, que aparecen en los bancos de datos de ISI o similares, y ha publicado 19 capítulos y libros en editoriales especializadas (se pueden consultar más detalles sobre las publicaciones en la página web de los Estudios, concretamente en [Memoria de Investigación 2016/2017](#), [Publicaciones 2018](#) i [Publicaciones 2019](#)). Con respecto a la capacidad formativa del profesorado propio, se pone de manifiesto que en los últimos cinco años se han defendido 8 tesis dirigidas por profesorado de los Estudios.

La web de investigación de los Estudios (https://www.uoc.edu/portal/es/estudis_arees/ciencias_informacio_comunicacio/recerca/ind)

[ex.html](#)) permite visualizar el detalle de los grupos de investigación y la producción científica de los investigadores, incluido el grupo [GAME](#), en el que participan todos los profesores propios del máster.

Cabe destacar las acreditaciones obtenidas en estos últimos años. Concretamente, la acreditación de profesora lectora de la Dra. Elisenda Estanyol y la Dra. Sandra Martorell, y la acreditación de profesora titular de universidad (agregada AQU) de la Dra. Candela Ollé y la de profesor titular de universidad (agregado AQU) del Dr. Ferran Lalueza.

El profesorado propio del máster ha realizado también **estancias de investigación** en el periodo evaluado, así como ha publicado **artículos** y **capítulos de libro** y ha participado en **congresos académicos**. El profesorado del máster también ha publicado con la Editorial UOC **libros** sobre el ámbito de la titulación, que a la vez se ponen a disposición de los estudiantes del máster como recurso de aprendizaje, y ha participado en la **organización de congresos internacionales sobre la disciplina** (véase [Evidencia 4.7 aportaciones prof MUComCorp](#)).

La siguiente tabla muestra el detalle en términos de producción científica del profesorado que interviene en la titulación:

Profesorado propio	Publicaciones	Publicaciones indexadas	Citas en ISI	Citas en Scopus	Citas en GS	N.º tramos de investigación	Último tramo vivo	Acreditación de investigación	Acreditación de investigación - Profesor titular de universidad	Enlace al currículo y al mapa de investigación
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

El incremento de acreditaciones obtenidas por el profesorado propio del máster, los proyectos competitivos de I+D, las publicaciones, las contribuciones a congresos y las estancias de investigación internacionales realizadas demuestran el potencial de la plantilla en el ámbito de la investigación.

En cuanto al profesorado colaborador, la experiencia en investigación es un elemento determinante en el proceso de selección, principalmente para las asignaturas de trabajo final. Para la realización del trabajo final, a cada estudiante se le asigna un profesor colaborador o una profesora colaboradora, que dirige el trabajo y es especialista en este ámbito. Los trabajos se presentan ante una comisión evaluadora formada por especialistas en los distintos ámbitos del máster —comunicación corporativa, protocolo oficial, ceremonial corporativo, y organización y producción de eventos—, que los califican y emiten un informe.

Por último, los datos de satisfacción mostrados por los estudiantes en relación con la tarea llevada a cabo por estos docentes ratifican la buena valoración del profesorado de la titulación. En concreto, para el curso 2018-2019 (véase la tabla 6 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)), se sitúan en torno al 75,8 % de estudiantes satisfechos con la acción docente en la UOC. Este bloque incluye indicadores de satisfacción con la planificación del estudio, la facilitación del aprendizaje por parte del profesor colaborador y la satisfacción con el trato personalizado durante el proceso de aprendizaje.

Grado de logro del subestándar: se alcanza

El profesorado dispone de la cualificación académica, de los reconocimientos externos relevantes y de la experiencia adecuada para impartir una formación de calidad. El centro tiene establecidos criterios adecuados para la asignación de la docencia, que aseguran en todos los casos el mejor profesorado. La mayor parte del profesorado está implicado activamente en proyectos de investigación reconocidos y ha hecho contribuciones de investigación relevantes dentro de la disciplina del máster. Los estudiantes están satisfechos con la competencia docente y la experiencia investigadora y profesional del profesorado del máster.

E.4.2. El profesorado del centro es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para desarrollar sus funciones y atender al alumnado

La dirección de los Estudios es responsable de que el conjunto de la actividad académica del profesorado cubra las necesidades docentes y el resto de objetivos estratégicos del profesorado y de los Estudios. La dedicación académica de cada miembro del profesorado se establece para cada semestre, de acuerdo con los resultados logrados en los procesos anuales de evaluación, e incluye actividades de gestión académica, docencia, investigación e innovación, entre otros aspectos, y según la disponibilidad del profesorado por área de conocimiento y por encargo docente anual de los Estudios. La dirección de los Estudios es responsable de garantizar la adecuada dedicación del profesorado propio a las asignaturas de las que es responsable. La dedicación académica se determina en función de la carga docente de cada asignatura, el número de estudiantes matriculados y el despliegue de la asignatura en el programa.

La necesidad de profesorado colaborador viene determinada por el número de estudiantes matriculados (considerando un máximo de 70 estudiantes por aula), pero también es fruto del análisis que se realiza semestralmente de los indicadores de satisfacción de la acción docente, tal como muestran los informes de seguimiento. A partir de la definición de los perfiles académicos y profesionales previstos en los Estudios, se inicia semestralmente la convocatoria para la selección de personal docente colaborador (PDC). La tarea de los profesores colaboradores está basada en la experiencia y en la práctica académica y profesional. La función de los profesores colaboradores implica acciones relacionadas con la atención docente individualizada y colectiva de los estudiantes, el seguimiento de su aprendizaje durante el semestre y las propuestas de mejora de la asignatura. El espacio web [Únete a nuestro equipo](#) recoge información sobre el proceso y los criterios de selección y las funciones y condiciones de la colaboración docente.

En los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación y durante el periodo evaluado, la orientación estratégica de crecimiento ha dado lugar al despliegue de nuevas titulaciones. Concretamente, con el grado de Diseño y Creación Digitales (inicio de la docencia en el curso 2016-2017), el máster universitario *Social Media: Gestión y Estrategia* (inicio de la docencia en el curso 2017-2018), el máster universitario de Periodismo y Comunicación Digital: Datos y Nuevas Narrativas (inicio de la docencia en el curso 2017-2018) y el máster universitario de Estrategia y Creatividad en Publicidad (inicio de la docencia en el curso 2018-2019). En paralelo, se inició la extinción del grado de Información y Documentación. Todo ello ha supuesto que la dedicación docente se haya reestructurado e intensificado en los últimos años. Por otra parte, las exigencias desde el ámbito de la investigación han sido crecientes en los últimos años. Así, en el marco de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación, se ha definido un plan de investigación en el cual se prevé cuál será la producción científica y el desarrollo profesional de los profesores (véase [Evidencia 4.8 proyecto DAR](#)).

Para dar la respuesta adecuada a estas dos exigencias y en un escenario de crecimiento, durante el curso 2019-2020 en los másteres universitarios se está realizando una redistribución del profesorado propio. Concretamente, el máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos ha incorporado nuevos profesores doctores, todos ellos acreditados y con más de diez años de experiencia docente en la UOC, con lo que se mantendrá la tasa del 100 % de profesorado doctor y se incrementará hasta el 85 % el total de profesores acreditados. Son la Dra. Eva Ortoll (que a partir del curso 2019-2020 será la profesora responsable de las asignaturas Habilidades directivas, liderazgo y formación de portavoces y *Business & entrepreneurship*), el Dr. Alexandre López-Borrull (profesor responsable de la asignatura *Lobbyism and public affairs* y evaluador de los trabajos finales de máster) y la Dra. Montserrat Garcia Alsina (coordinadora a nivel transversal de las prácticas profesionales presenciales de todas las titulaciones de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación, a excepción del grado de Diseño y Creación Digitales). Además, existe un plan de incorporación de nuevos profesores propios para los Estudios. En el curso 2019-2020 se están haciendo efectivas dos incorporaciones: un nuevo profesor propio en el ámbito del diseño y un nuevo profesor propio en el ámbito de la comunicación digital. En todos los

casos y en consonancia con el perfil requerido en los másteres, el perfil de contratación del nuevo profesorado exige que sea profesorado doctor y preferiblemente acreditado. Se espera que el nuevo profesorado mejore la conciliación de las exigencias docentes y de investigación del profesorado, y a la vez eleve la calidad de la docencia y de la producción científica, además de las acreditaciones y la cualificación y el reconocimiento del profesorado en el ámbito de la investigación.

En los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación el profesorado de la titulación es suficiente y cuenta con la dedicación adecuada para ejercer sus funciones y atender a los estudiantes, como puede observarse en esta tabla de profesorado según su categoría y nivel formativo:

	Catedrático y agregado	Profesor contratado doctor	Otro profesorado permanente	No acreditado	Asociados	Profesor colaborador (ETC)	Total	Porcentaje de profesorado propio doctor	Porcentaje de profesorado doctor (propio + PC)	Porcentaje de profesorado propio acreditado (ANECA/AQU)
Doctores	3	1		1	0	12,33	17,33	100 %	75,35 %	80 %
No doctores						5,67	5,67			

Profesor contratado doctor: Profesor doctor acreditado

Otro profesorado permanente: Profesor doctor no acreditado - profesor no doctor - profesor ayudante

La distribución también es óptima si nos fijamos en el reparto de los créditos impartidos según los tramos de docencia y los tramos de investigación, como puede observarse en la siguiente tabla:

	Tramo de investigación			Tramo docente		
	Créditos impartidos sin tramo	Créditos impartidos con tramo	Porcentaje de créditos con tramo de investigación	Créditos impartidos sin tramo	Créditos impartidos con tramo	Porcentaje de créditos con tramo docente
MU de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos	48	120	71,43 %	10	158	94,05 %

Por último, también se observa que los indicadores relativos a la satisfacción con los consultores extraídos de las encuestas anuales realizadas a los estudiantes, entre los cuales se incluyen las preguntas relativas a la atención del profesorado en el proceso de aprendizaje, muestran valores en general bastante buenos, con una media que se sitúa en el 75,8 % (véase la tabla 6 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)).

Grado de logro del subestándar: se alcanza

La estructura de la plantilla del profesorado y el número de profesores son suficientes para impartir la titulación y atender a los estudiantes. La incorporación de nuevo profesorado en el curso 2019-2020, doctor y acreditado, se prevé que ayude en la conciliación de las exigencias docentes y de investigación del profesorado y que repercuta en un incremento de la producción científica. Los estudiantes están satisfechos con la atención del profesorado en el proceso de aprendizaje, ítem que es uno de los mejor valorados del máster.

E.4.3. La institución ofrece apoyo y oportunidades para mejorar la calidad de la actividad docente e investigadora del profesorado

La acción de la universidad en la política de personal académico (véase [Evidencia 4.9 Política Personal Académico 2015](#)) va encaminada a alcanzar la excelencia académica, el reconocimiento de los méritos, el desarrollo de competencias, la orientación a la innovación, el respeto por la diversidad de perfiles y el fomento del talento.

Profesorado propio

Cuando accede a la UOC (véase [Evidencia 4.10 Política Selección UOC](#)), al profesorado propio seleccionado se le asigna una posición según la experiencia académica, el nivel competencial mostrado y los méritos que haya aportado, según los criterios establecidos. La carrera profesional del profesorado de la UOC se enmarca en un sistema objetivo de evaluación y promoción basado en el reconocimiento externo e interno de los méritos y la calidad de la actividad llevada a cabo.

El **plan de acogida** de la universidad (véase [Evidencia 4.11 Acogida UOC](#)) tiene como objetivo orientar en la metodología docente y de investigación las funciones del personal académico y la misión, los valores y el diseño organizativo de la institución. El profesorado de nueva incorporación participa en un plan de formación (e-LICENSE) liderado por el eLearn Center de la UOC, que tiene como objetivo conocer la universidad y su modelo educativo, reconocer las funciones y el rol que corresponden al profesorado propio en cuanto al diseño de asignaturas, desarrollar funciones relativas a la gestión de equipos docentes en red y coordinar encargos de material y recursos didácticos.

El plan de acogida incluye también una sesión de conocimiento de los equipos de gestión, las herramientas de las que disponen y la información necesaria para el desarrollo de sus actividades.

Para las personas con contrato indefinido y para el profesorado asociado o los contratos de larga duración, la acogida incluye la matriculación en una asignatura libre de la UOC (subvencionada al 100 %) del ámbito que resulte más afín a su puesto de trabajo o ámbito de conocimiento. El objetivo es que todos los que trabajan en la universidad, sean del

colectivo que sean, conozcan el Campus Virtual y la metodología docente y vivan la experiencia de ser estudiante.

La actividad académica del profesorado integra el conjunto de funciones que debe asumir un profesor a lo largo de su carrera académica, es decir, la actividad docente y de innovación, la actividad de investigación y la transferencia y difusión social de conocimiento, así como las otras actividades institucionales, incluidas las de dirección académica y gobierno.

De forma continua se analiza el perfil académico del profesorado de la institución al objeto de dar el correcto asesoramiento en la progresión de su carrera académica y contribuir a fomentar la participación del profesorado en los diferentes procesos de evaluación, con un servicio de orientación que tiene por objeto informar, formar y alcanzar una tasa de éxito favorable en los procesos de evaluación internos y externos.

En cuanto a la formación continua del equipo docente, existen varias tipologías de formación que se indican a continuación y que se encuentra detalladas en el documento de política de formación ([Evidencia 4.12 Política Formación UOC](#)).

Por otra parte, el [eLearn Center de la UOC](#) tiene una vocación claramente orientada al servicio al profesorado y le ofrece, entre otras cosas, formación para el profesorado novel, asesoramiento para el análisis y el rediseño de asignaturas o programas (el [eLC kit](#) proporciona recursos para el diseño del aprendizaje a todo el profesorado de la UOC), organización de sesiones temáticas, exploración y selección de recursos de aprendizaje, un laboratorio de experimentación para hacer pruebas piloto en entornos reales, y datos y recursos específicos para mejorar el diseño metodológico y la práctica docente. Este servicio se ofrece al profesorado nuevo y al profesorado con experiencia que quiere reorientar y mejorar las asignaturas y la titulación.

El eLearn Center apuesta por un modelo de investigación translacional basado en la evidencia y que ponga la UOC y su profesorado como referentes internacionales. Por ello, ha puesto en marcha dos convocatorias anuales internas (UOC) y externas (ámbito internacional) para atraer talento investigador y potenciar la investigación translacional en educación, basada en evidencias, y para potenciar la innovación disruptiva e impulsar proyectos que revolucionen el aprendizaje en línea (*e-learning*): [New Goals \(NG\)](#) y [Xtrem](#) del eLearn Center (eLC).

Ya en el marco de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación, se asegura la reflexión continua y la mejora de la acción docente mediante mecanismos de coordinación como los grupos de trabajo, orientados a abordar cuestiones relevantes vinculadas a las acciones de mejora de las titulaciones. Asimismo, la compartición de buenas prácticas es un foco de atención de la dirección de los Estudios, mediante mecanismos como talleres internos y sesiones de presentación de proyectos, e iniciativas de innovación llevadas a cabo por el profesorado de los Estudios.

La dirección de los Estudios cuenta con el apoyo de dos figuras que tienen por objeto garantizar la calidad de la actividad docente y de investigación en el marco de los Estudios y el desarrollo del plan estratégico de los Estudios.

La subdirección de docencia, referente del Vicerrectorado de Docencia y Aprendizaje, tiene la función de garantizar la calidad de la programación académica de los Estudios, es el referente del eLearn Center con relación al desarrollo del modelo educativo y a la promoción de la innovación docente, y es el representante académico de los Estudios en la Comisión de Programas de la UOC.

La subdirección de investigación e innovación, referente del Vicerrectorado de Planificación Estratégica e Investigación, tiene como principales funciones ejercer de referente de los Estudios en temas de investigación e innovación, así como colaborar en el impulso y organización de la investigación bajo el marco de la [política de investigación](#) de la institución.

Una muestra de la importancia de las figuras académicas y de apoyo a los estudios en la institución es la evaluación del tramo de dirección que, bajo el diseño del programa Docencia (véase la evidencia [Manual Evaluación Actividad Académica](#)), tiene como objetivo evaluar el resultado y la idoneidad de las acciones destinadas a garantizar la calidad y la eficiencia, así como los procesos de continua mejora según las competencias directivas vinculadas con la cultura organizativa de la UOC (véase [Evidencia 4.13 Diccionario Competencias](#)).

Asimismo, el profesorado está suscrito al espacio *Práctica docente*, un foro en el que se puede encontrar información y recursos, la oferta de talleres general de la UOC y del eLearn Center, y discusiones sobre aspectos concretos de la docencia. Además, en el espacio de comunicación interna IntraUOC, el profesorado dispone de la información, los recursos y las guías que permiten que desarrolle su actividad docente (véase el [Kit del profesor](#)) e investigadora (véase el [Kit for New Researchers](#)), y también cuenta con acompañamiento en el proceso de evaluación.

En cuanto a la formación —instrumento que forma parte de la política de desarrollo de las personas del equipo propio—, tiene el doble objetivo de mejorar las competencias y habilidades de todos los trabajadores, de manera individual y colectiva, y de difundir el conocimiento, de acuerdo con las estrategias generales de la institución. La política de formación (véase [Evidencia 4.12 Política Formación UOC](#)) recoge cómo se concreta el plan anual de formación.

Anualmente se lleva a cabo el seguimiento de los objetivos y la evaluación de su cumplimiento a partir de la evaluación de 5 o 6 competencias vinculadas al rol académico. De esta evaluación resulta la identificación de acciones de mejora e identificación de necesidades formativas.

Los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación ofrecen apoyo y oportunidades para **mejorar la investigación del profesorado** a través de las acciones

que se contemplan en el Plan estratégico de investigación. Este plan estratégico de investigación de los Estudios apuesta por dar un impulso significativo a la cultura de la investigación entre el profesorado con el fin de potenciar el impacto social de una investigación de calidad que se apoya en la innovación y la transferencia de conocimiento socialmente relevante.

El Plan estratégico de investigación (que puede consultarse en la [página web dedicada a la investigación realizada desde los Estudios](#)) toma como punto de partida y de llegada la sociedad, con el objetivo de contribuir a la construcción de un futuro sostenible, crítico y responsable a partir de tres retos principales: (1) El compromiso efectivo con la investigación: la optimización y el desarrollo sostenible del tiempo dedicado a investigación del equipo de los Estudios; (2) La contribución a la sociedad para ser actor social: el fomento de la producción de conocimiento y de su visibilidad e impacto social, y (3) La calidad en la investigación: el incremento de la participación del equipo investigador en proyectos de investigación, innovación e impacto socialmente relevantes.

Estos tres retos se articulan a través de cuatro estrategias: (1) Diseñar e implementar herramientas de visibilidad y gestión de la producción y de la actividad de investigación de los Estudios que permitan desplegar una política de investigación sostenible; (2) Intensificar la visibilidad interna y externa de la actividad de I+i de los Estudios; (3) Incrementar la producción científica y la transferencia de calidad, abierta y con impacto social, y (4) Elaborar políticas de captación, acreditación, formación y colaboración.

Las principales acciones que contempla el Plan estratégico de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación son: (1) Plan de dedicación a la investigación: este plan tiene por objeto establecer y orientar la dedicación a la investigación del profesorado en función de su categoría profesional y acreditación; (2) Comisión de Investigación de los Estudios: la Comisión está formada por profesorado de los Estudios y coordinada por el subdirector de investigación. Su objetivo es implementar el plan estratégico de investigación, así como dinamizar la investigación de los Estudios; (3) Presupuesto para la investigación: los Estudios otorgan anualmente un presupuesto individual a cada investigador o investigadora con el fin de financiar congresos, correcciones de textos o posibilidades de publicación de sus trabajos en revistas en abierto; (4) Promoción y asesoramiento para la incorporación de doctorandos y doctorandas industriales, y (5) Seminario internacional de investigación: anualmente se organiza un seminario internacional de investigación en algunos de los ámbitos transversales de los Estudios, principalmente metodológicos. A este seminario vienen invitados especialistas internacionales que durante 3 días asesoran a nuestro equipo de investigación y le ofrecen formación.

La UOC cuenta también con el sello de calidad Estrategia de Recursos Humanos para Investigadores (HRS4R). Se trata de una herramienta puesta en marcha por la Comisión Europea para apoyar a las universidades e instituciones de investigación y a las organizaciones que financian la investigación en la aplicación de la Carta europea del investigador y del Código de conducta para la contratación de investigadores e investigadoras. La institución cuenta, también, con diferentes iniciativas y departamentos

que tienen por objeto ofrecer apoyo y oportunidades para mejorar la calidad de la actividad de investigación y la transferencia de nuestro profesorado.

También cuenta con la Oficina UOC de Apoyo a la Investigación y la Transferencia, que ofrece información y asesoramiento sobre las oportunidades de financiación para llevar a cabo actividades de I+D y transferencia. Esta oficina ofrece asesoramiento en relación con las diferentes convocatorias de ámbito privado, público, nacional e internacional; recursos para la elaboración de propuestas y presupuestos, y apoyo técnico al equipo investigador en la elaboración de proyectos de internacionalización de grupos de investigación.

Asimismo, dispone de los servicios de la Biblioteca, que tienen más de 164 bases de datos, 80.000 revistas electrónicas y 156.000 libros electrónicos. Entre otras acciones formativas y de asesoramiento de la Biblioteca destacan *Search for academic information*, *Create your alerts system*, *Managing bibliography*, *Identifying journals for publishing*, *How to open your research* y *Digital identity management*.

Por último, existen el Área de Comunicación, que cuenta con un plan de comunicación de la investigación, mediante el cual desde los estudios se envían trimestralmente al Área de Comunicación las publicaciones del profesorado con el objetivo de difundir en los medios tradicionales y las redes sociales los resultados de la investigación de los estudios; y una guía de expertos, que recoge la información de todos los profesores e investigadores de los estudios con el objetivo de dar a conocer y fomentar su presencia en los medios de comunicación.

Profesorado colaborador

El colectivo que forma el conjunto de profesorado colaborador es muy diverso. La política de personal académico de la universidad vela por mejorar la vinculación y el sentimiento de pertenencia del profesorado colaborador, teniendo en cuenta la diversidad de perfiles y expectativas.

La acogida y la formación inicial para los nuevos profesores colaboradores se realiza una vez concluida la selección. Esta formación, de un mes de duración aproximadamente, tiene los siguientes objetivos:

- Tener una amplia visión del Campus como entorno virtual en que se localiza la docencia, así como la información y la gestión de la institución.
- Conocer, probar, analizar y valorar el funcionamiento del Campus en general y del aula virtual en particular.
- Conocer el Campus Virtual desde una doble perspectiva: como usuarios y como responsables de un aula virtual.

Esta formación se complementa con la que le proporciona el PRA con respecto al funcionamiento concreto de la asignatura en la que se integra el profesorado colaborador.

Cabe destacar que está previsto iniciar en el curso 2019-2020 una acción formativa cuya finalidad es posibilitar que el personal docente colaborador que se incorpora a la universidad adquiera una visión global y completa de la dinámica docente de un semestre incidiendo en todos los aspectos de carácter fundamental que garantizan una docencia en línea de calidad.

El profesorado colaborador cuenta con espacios de apoyo destinados a proporcionar información, herramientas y recursos para el desarrollo de la actividad docente. El espacio [Apoyo docente](#) recoge indicaciones en cuanto a la preparación de las aulas y el modelo de evaluación, herramientas de interacción con los estudiantes, y acciones de formación inicial y continua sobre todos los aspectos que le son necesarios y útiles para desarrollar la docencia. Desde este espacio se facilita, además, información general para los nuevos profesores colaboradores y se permite el acceso y la continua actualización de su espacio curricular.

Tal como ya se ha comentado en anteriores apartados, desde el máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos se organiza anualmente un encuentro con todo el equipo docente (profesores responsables de asignatura, profesores colaboradores y tutores) para compartir buenas prácticas docentes e innovaciones que pueden aplicarse en las aulas.

A lo largo del semestre, el profesorado responsable de la asignatura coordina, forma y asesora a los profesores colaboradores adscritos en la asignatura de la cual es responsable y promueve entre ellos la innovación y la mejora docente. La última encuesta a los docentes colaboradores disponible (véase [Evidencia 4.14 Encuesta PDC](#)), presentada en septiembre de 2019, indica que, en los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación, estos docentes de media valoran con el 89,9 % la adecuación de los planes docentes, con el 88,1 % el despliegue de las asignaturas, con el 83,4 % la coordinación con los profesores responsables, con el 83,3 % la facilitación de criterios, herramientas y recursos, y en general puntúan con el 89,2 % su satisfacción con el curso académico.

Grado de logro del subestándar: se alcanza

El profesorado dispone de apoyo institucional para el desarrollo de sus funciones y para la mejora de su actividad docente e investigadora. El encuentro anual con todo el profesorado colaborador de la titulación fortalece su implicación y ayuda a conocer y aplicar buenas prácticas docentes.

Grado de logro del estándar: se alcanza

El estándar se alcanza en la institución. El profesorado tiene la experiencia y la formación adecuadas a los objetivos de cada uno de los títulos y es suficiente en número y dedicación. El CEI valora muy positivamente que el 100 % del profesorado propio sea doctor y que junto con el profesorado colaborador sea el 75,5 %.

Se destaca la evolución positiva en términos de doctores, profesores acreditados y resultados de investigación del profesorado propio, ámbito en el que se continúa trabajando. Además, se pone de relieve el hecho de que este profesorado propio dé servicio a un elevado volumen de estudiantes gracias a la estructura flexible de profesores

colaboradores, que se considera que también cuentan con una experiencia y formación adecuadas, de forma que contribuyen a enriquecer el proceso de aprendizaje de los estudiantes. El CEI destaca la tarea que implica coordinar este numeroso equipo de profesorado colaborador del máster, que además está disperso por la geografía española, para lograr una mayor homogeneización, destacando como acción muy positiva el compartir buenas prácticas docentes entre todas las asignaturas.

El CEI también observa que en general la actividad docente está muy bien valorada por parte de los estudiantes, aunque siempre con margen de mejora para lograr el mismo grado de satisfacción en todas las asignaturas.

Estándar 5: Eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje

	En progreso hacia la excelencia	Se alcanza	Se alcanza con condiciones	No se alcanza
Estándar 5: Eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje		X		
5.1. Los servicios de orientación académica soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y los de orientación profesional facilitan la incorporación al mercado laboral.		X		
5.2. Los recursos materiales disponibles son adecuados al número de estudiantes y a las características de la titulación.	X			

E.5.1. Los servicios de orientación académica soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y los de orientación profesional facilitan la incorporación al mercado laboral

Los dos pilares de la orientación académica del estudiante son la acción tutorial, que de forma individualizada acompaña al estudiante durante el desarrollo de la titulación, y el Servicio de atención, que da respuesta a posibles consultas y quejas fuera del ámbito de la actuación directa de los tutores. El acceso a estos servicios toma especialmente en consideración la diversidad funcional de las personas.

La acción tutorial

El Plan de acción tutorial es el conjunto de acciones sistemáticas y coordinadas que tienen por objeto guiar, supervisar y acompañar al estudiante a lo largo de los estudios con el

objeto de contribuir al éxito académico y la formación integral del futuro profesional. El Plan identifica los momentos clave del semestre y las acciones que los tutores tienen que llevar a cabo en los diferentes momentos: preinicio e inicio de semestre, desarrollo y final de semestre. Cada titulación planifica sus propias estrategias de orientación y tutorización de los estudiantes, teniendo en cuenta sus necesidades, perfiles y evolución. Este plan de tutoría, adaptado a cada uno de los estudios según el perfil del estudiante, está sometido a un constante proceso de revisión y mejora por parte de los docentes. Por otro lado, los directores de programa lideran y coordinan la tarea de los tutores de sus programas. Así pues, además de la comunicación por correo electrónico, mantienen un grupo de trabajo con todos los tutores de la titulación, en el que se coordina el día a día de la titulación, se comunican los criterios académicos y las recomendaciones de matrícula que establece la dirección de programa y se les apoya en su tarea.

La dirección de programa y los servicios de orientación académica hacen una selección cuidadosa de los tutores nuevos y dedican especial atención a su formación inicial para asegurar un buen conocimiento de la titulación y la prestación de una atención personalizada y de calidad a los estudiantes. Asimismo se lleva a cabo formación de reciclaje para los tutores antiguos y se actualiza la información que se ha de facilitar a los estudiantes en los diferentes momentos: acogida, solicitud de reconocimiento académico o profesional y seguimiento académico (véase [Evidencia 5.1 Buenas prácticas tutoría](#)). También se desarrollan actividades en el entorno virtual para poner en práctica y mejorar la interacción tutor-estudiante. Durante el curso 2018-2019 se han formado 332 tutores: 113 nuevos (67 de forma presencial y 46 virtualmente) y 219 tutores han participado en la formación de reciclaje (141 de forma presencial y 78 virtualmente).

En la titulación sujeta a evaluación, el equipo de tutoría actualmente está compuesto por 4 tutores y tutoras. Por orden de incorporación, son Marta Maier, Marta Brondo, Jordi Mascarell y Cè Romagosa. Todos los tutores y tutoras son profesionales en activo del ámbito de la comunicación corporativa, el protocolo o la organización de eventos. Además, Marta Maier y Marta Brondo contaban con experiencia previa como profesoras colaboradoras de otra titulación de los Estudios (concretamente del grado de Comunicación). Jordi Mascarell cursó previamente estudios en la UOC, lo que le confiere experiencia de primera mano como estudiante y una gran capacidad de poder comprender las situaciones expuestas por los estudiantes. Por último, Cè Romagosa se incorporó como tutora en el curso 2019-2020, después de haberse graduado en el propio máster, lo que le permite ofrecer conocimientos de primera mano y mucha empatía con los estudiantes.

Como buena práctica que ayuda en el seguimiento al estudiante y a su motivación, el equipo docente de las asignaturas comparte un calendario de entregas de todos los retos, actividades y PEC para evitar en la medida de lo posible el solapamiento. Este documento ayuda también a los tutores a realizar recordatorios a los estudiantes a lo largo del semestre (véase [Evidencia 5.2 Fechas entregas PECs](#)).

Las encuestas de satisfacción de los estudiantes con la tutoría de la titulación (véase la tabla 13 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)) ratifican que la acción tutorial se está desarrollando de forma adecuada. En el curso 2018-2019 el 79,1 % indica que recibe

asesoramiento y orientación adecuada en el momento de la matrícula de cada semestre, el 84,3 % indica que recibe la respuesta a sus consultas en un periodo adecuado y el 81,7 % indica que el tutor responde a sus consultas de forma clara.

En todo caso, la satisfacción global con la tutoría se sitúa en el 73,9 %, casi diez puntos por encima de la media de satisfacción de los másteres universitarios UOC.

Servicio de atención

El [Servicio de atención](#) se orienta a satisfacer las necesidades de los estudiantes por medio de la personalización y la disponibilidad del servicio mediante distintos canales (el servicio de atención de consultas del Campus Virtual, Twitter de atención, el servicio de atención de quejas y el servicio de atención en el portal de la universidad). Se dispone de indicadores para el seguimiento y la mejora del Servicio que se publican periódicamente.

Atención a la diversidad funcional

Para hacer avanzar el compromiso con la garantía de la accesibilidad, la UOC ha creado el programa de accesibilidad para el fomento, la coordinación y la puesta en marcha de los principios y planes de actuación acordados por el Comité de Dirección Ejecutivo en este ámbito, que en la actualidad se concreta en el [Plan de mejora de la accesibilidad 2015-2016](#).

El catálogo de servicios que ofrece la universidad a los estudiantes con discapacidad se concreta en el servicio de acogida y seguimiento de los estudiantes desde el momento de la matrícula, la adaptación de los materiales didácticos a las características personales de los estudiantes, la accesibilidad de la plataforma de aprendizaje, la adaptación de las pruebas finales de evaluación, etc.

En el último informe de [Unidiscat](#) publicado correspondiente al curso 2017-2018, puede verse el número de estudiantes de nuevo acceso con discapacidad matriculados en ese mismo curso. La UOC es la universidad catalana con mayor número de estudiantes con discapacidad (346, el 50 % del total), seguida por la Universidad de Barcelona (140) y, en tercer lugar, por la Universitat Autònoma de Barcelona (76).

Para orientar profesionalmente a los estudiantes, la actividad de tutoría se refuerza con un conjunto de servicios.

Orientación profesional

Como se ha indicado, el perfil del estudiante de la UOC requiere un conjunto de servicios específicos orientados principalmente a la mejora y desarrollo profesional y al emprendimiento. A partir del curso 2009-2010, la UOC analizó las necesidades de orientación profesional de los estudiantes y graduados e inició el programa UOC [Alumni](#) (comunidad de graduados de la UOC). Esta propuesta de programa fue revisada durante el curso 2015-2016 con la incorporación de nuevos servicios y la mejora de los existentes

para dar respuesta a las necesidades cambiantes de nuestra sociedad, y asimismo con la incorporación de los nuevos resultados del análisis de necesidades de la [última encuesta](#). Uno de los nuevos servicios se ofrece mediante la figura del tutor y se fundamenta en tres materiales básicos (véase [Evidencia 5.3 Materiales SOL](#)), que ayudan al estudiante a identificar las propias competencias, conocer la situación del mercado en un sector específico y utilizar las herramientas adecuadas para la elaboración y promoción del currículo.

En la actualidad, la propuesta de servicios de Alumni se estructura en actualización, *networking* (contactos profesionales en red), emprendimiento y carrera profesional.

- a) Los [servicios de actualización](#) permiten el acceso a contenidos actualizados en distintos formatos, desde el acceso a los materiales de las asignaturas cursadas totalmente actualizados hasta el acceso a contenidos sectoriales especialmente seleccionados, seminarios en línea (*webinars*) sobre competencias profesionales, etc.
- b) Los [servicios de networking](#) o establecimiento de contactos profesionales en red permiten establecer contacto con otros graduados y profesionales para compartir experiencias; incluyen mesas redondas, talleres (*workshops*), etc. Actualmente integran la red Alumni más de 71.500 graduados, en más de 100 países.
- c) Los [servicios de apoyo al emprendimiento](#) incluyen un conjunto de recursos de asesoramiento y apoyo para emprender un nuevo proyecto, como por ejemplo el servicio [HUBBIK](#), que también prevé líneas de financiación.
- d) Por último, los [servicios de carrera profesional](#) incorporan recursos orientados a favorecer la inserción y el desarrollo profesional de nuestros graduados con recursos como la actualización del perfil, la planificación de la búsqueda de empleo o la identificación de las habilidades y competencias propias que den respuesta a la demanda laboral. Estos servicios básicos se complementan con los nuevos Servicios Premium, dirigidos a los estudiantes que participan activamente en la red UOC Alumni, que incluyen el asesoramiento o *coaching* para definir los retos propios y las estrategias de posicionamiento y comunicación para alcanzar los objetivos profesionales, o para identificar competencias que hay que mejorar o desarrollar ante los retos que nuestros graduados se proponen.

Las actividades llevadas a cabo durante el curso 2018-2019 han sido más de un centenar entre jornadas, talleres y seminarios. Por su parte, el servicio de orientación profesional ha atendido más de 1.000 personas en el curso 2018-2019, y en este periodo la Bolsa de Trabajo ha publicado más de 1.200 ofertas de trabajo con más de 7.000 candidaturas (personas que las han solicitado).

El *síndic de Greuges* (defensor universitario)

El [síndic de Greuges](#) es la figura nombrada por el Patronato de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya que tiene la misión de velar por los derechos y deberes de todos los miembros de la universidad, actuando con independencia y autonomía de todos los otros órganos e instancias de la institución (artículo 24 de las Normas de organización y funcionamiento).

En la memoria del curso 2018-2019 pueden consultarse las cifras de su actividad, la tipología de quejas y la evolución de sus indicadores, así como las recomendaciones emitidas.

Grado de logro del subestándar: se alcanza

Se pone de manifiesto que el plan de acción tutorial y de orientación académica da respuesta a las necesidades de los estudiantes. La orientación profesional es adecuada, considerando las evidencias disponibles y la adecuación de las actividades realizadas.

E.5.2. Los recursos materiales disponibles son adecuados al número de estudiantes y a las características de la titulación

La actividad universitaria de la UOC se desarrolla en un Campus Virtual, que se sustenta en una infraestructura tecnológica. Estos servicios virtuales se complementan con otros de carácter presencial, que se desarrollan mediante los centros de apoyo. A continuación se describen brevemente estos servicios:

El Campus Virtual

En el Campus Virtual el estudiante dispone de diferentes servicios, espacios y recursos para llevar a cabo la actividad en la universidad en red: acceso a las aulas, Secretaría (*Trámites*), Servicio de atención, *Preguntas y respuestas* (espacio autogestionado por los propios estudiantes), Biblioteca, boletines y noticias, servicio de carné, etc.

El **aula virtual** es el espacio del Campus donde tiene lugar la dinámica del proceso de enseñanza-aprendizaje de las asignaturas entre un grupo de estudiantes y los profesores colaboradores, permitiendo la interacción fluida tanto con el profesorado como entre los compañeros de estudio. Incluye todas las herramientas y recursos de aprendizaje necesarios para llevar a cabo el seguimiento adecuado de la asignatura y superarla con éxito.

Con el objetivo de optimizar al máximo la experiencia formativa de los estudiantes, la UOC tiene una vocación firme de promover, implantar y mantener la evolución de las aulas virtuales, las herramientas docentes y, en general, los recursos de aprendizaje, mediante los siguientes elementos:

- la aplicación de una metodología de diseño centrado en el usuario (*user-centered design*, DCU), considerando principalmente los estudiantes;
- la elección de la mejor herramienta docente disponible, priorizando siempre el software libre y las herramientas web 2.0 disponibles en la red;
- el cumplimiento de los estándares del aprendizaje en línea (*e-learning*);
- la integración de herramientas en el Campus de la UOC que sean interoperables con otros entornos virtuales de aprendizaje.

En la web <http://aula.blogs.uoc.edu/> se puede consultarse el conjunto de herramientas y servicios disponibles en el Campus Virtual de la UOC para la configuración de las aulas virtuales.

Infraestructura tecnológica

El Área de Tecnología gestiona la infraestructura tecnológica para garantizar su disponibilidad las 24 horas del día y los 7 días de la semana mediante planes de mantenimiento preventivo, identificación de necesidades de provisión de recursos y definición de las capacidades necesarias para dar respuesta a incidencias.

El seguimiento tecnológico de la actividad clave de la universidad permite identificar nuevos requisitos, así como establecer procedimientos preventivos.

La universidad cuenta con un responsable de seguridad informática que pertenece al Área de Tecnología. El Plan director de sistemas de información recoge un proyecto denominado *Plan de seguridad tecnológica*, que tiene por objeto introducir la seguridad en todo el ciclo de vida de los servicios y proyectos de la universidad, implantando el Esquema Nacional de Seguridad y los estándares internacionales ISO-27001 e ISO-27002.

En cuanto al desarrollo de las aplicaciones y sistemas que apoyan la gestión interna y el desarrollo de la docencia, el Área de Tecnología recoge sistemáticamente las necesidades tecnológicas de la universidad.

Estas necesidades se concretan, en ocasiones, en anteproyectos para facilitar su análisis, y estos se priorizan y aprueban para dar respuesta a la estrategia mediante el Plan director de sistemas de información o *master plan*.

El Plan director se estructura en proyectos estratégicos; los actuales proyectos vigentes vinculados a la docencia de la UOC son los siguientes:

- Nuevo entorno de trabajo y mejora de la experiencia de usuario (UX).
- Nuevo entorno de aprendizaje y herramientas docentes.
- Nuevo sistema de gestión académica integral (SIS-ERP).

Por otra parte, antes de que un servicio esté disponible para los usuarios, sigue un proceso de control con el objetivo de garantizar que funcione adecuadamente, es decir, que sea estable y que tenga un buen rendimiento.

La UOC supervisa la disponibilidad del Campus Virtual y de todos sus sistemas y garantiza un porcentaje medio de servicio superior al 99 %. Este resultado (99 %) se ha mantenido en los últimos diez años. El nivel de satisfacción de los estudiantes con las infraestructuras tecnológicas se recoge anualmente. El resultado de satisfacción (con un baremo que va del 1 al 5) es bueno y se mantiene a lo largo de los años con valores entre el 3,5 y el 4,1 desde el curso 2008-2009.

Centros de apoyo

La UOC dispone de una [red territorial](#) constituida por 14 sedes y más de 40 puntos UOC. Las sedes territoriales también organizan [actividades dirigidas a los estudiantes](#).

Respecto a los centros de apoyo, debemos añadir que este máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos siempre ha tenido un compromiso con esta red. Se pueden consultar todos los actos organizados desde los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación en sedes territoriales de la UOC de contenido relacionado con el máster en la [Evidencia 5.4 Actos MUComCorp 2016-2019](#).

También cabe destacar las actividades presenciales organizadas desde el máster sujeto a evaluación y pensadas especialmente para el alumnado y el profesorado:

- Organización del debate coloquio “Comunicación interna: retos de futuro”, que tuvo lugar en la sede de la UOC de la avenida Tibidabo (Barcelona) el 17 de mayo de 2017 y que contó con la participación de seis profesionales del sector (véanse como evidencias la [web](#) del acto y la noticia resumen publicada en el [blog](#) del máster).
- Visita a la Feria Alimentaria, el 18 de abril de 2018, de la mano de Josep Jonàs, director de unidad de negocio (*business unit director*) de la Fira de Barcelona y presidente de Alumni UOC (véase como evidencia la noticia resumen publicada en el [blog](#) del máster).
- Visita al CaixaForum y sesión sobre relaciones institucionales de la Fundación "la Caixa", el 22 de junio de 2018, a cargo de Ester Santafé, del Departamento de Relaciones Institucionales de la Fundación "la Caixa" (véase como evidencia la noticia resumen publicada en el [blog](#) del máster).
- Colaboración en el [congreso internacional Barcelona PR Conference 2018](#), que tuvo lugar los días 2 y 3 de julio de 2018.
- Colaboración en el [congreso internacional Barcelona PR Conference 2019](#), que tuvo lugar los días 1 y 2 de julio de 2019.

Recursos de aprendizaje

Uno de los ejes fundamentales del modelo educativo son los recursos de aprendizaje específicos que se ponen a disposición de los estudiantes en el contexto de cada asignatura, así como el acceso a la Biblioteca Virtual de la UOC.

El modelo virtual de la UOC permite crear bibliotecas de recursos y fuentes de información, de tipología variada, para todas las asignaturas que se ofrecen. El trabajo conjunto de profesores, asesores pedagógicos y bibliotecarios permite que cada asignatura proporcione a los estudiantes la selección de recursos de aprendizaje más adecuados para desarrollar con éxito cada una de las actividades que la forman, garantizando así el correcto seguimiento de la asignatura. Estas actividades, así como los recursos seleccionados para trabajarlas, han sido diseñadas para lograr las competencias a las que se orienta la asignatura, definidas en el programa.

Este modelo es exclusivo de los entornos virtuales y es pionero desde que lo puso en marcha la UOC. Los recursos de aprendizaje son muy variados: manuales de contenidos de la asignatura que la UOC elabora con expertos en la materia de reconocido prestigio profesional y académico, libros de editoriales ajenas a la UOC, artículos de revista y capítulos de libros, software, prácticas y pruebas de evaluación de semestres anteriores, acceso a fuentes de información de suscripción de la Biblioteca, etc.

Los manuales de contenidos que la propia UOC elabora por medio de encargos de autoría que los profesores hacen a expertos del mundo académico en las diferentes materias, se editan en un formato múltiple (PDF, Epub, Mobipocket y formato accesible Daisy) para que sean los usuarios quienes elijan, según el momento y el espacio, el formato que se adecua más a sus necesidades, y todos pasan procesos de tratamiento didáctico, corrección o traducción y maquetación, así como procesos de revisión o actualización periódicos para evitar la obsolescencia de sus contenidos.

Cabe destacar que, en el máster sujeto a evaluación, todas las asignaturas están inmersas en un **plan de transformación digital**, que implica que sus recursos de aprendizaje pasarán al nuevo **modelo Niu**. En este nuevo modelo, los recursos, materiales formativos y herramientas se presentan de forma visual y agrupados, y han sido seleccionados para poder trabajar y resolver cada una de las actividades de aprendizaje planteadas en relación con cada reto. Los retos planteados están inspirados en situaciones de aplicación en contextos reales del ámbito de la comunicación corporativa, el protocolo y la organización de eventos, y se orientan al desarrollo de las competencias personales y profesionales definidas.

Cada recurso incluye unas orientaciones con relación a su uso en el marco de la actividad, el tiempo mínimo estimado de trabajo formativo que puede requerir, así como la relevancia con respecto a cada actividad (véase [Evidencia 5.5 Presentación Reto-Niu](#)).

Los recursos que se ofrecen al estudiante son de distinta tipología y formato. Así, puede haber recursos tanto de creación propia de la UOC, como de creación ajena disponibles en la red. Los formatos también son diversos: web, vídeo, audio, PDF, herramientas TIC, etc.

En el máster sujeto a evaluación, el plan de transformación digital empezó a trabajarse durante el curso 2017-2018, con una planificación de incorporación progresiva de las asignaturas.

Así, para el segundo semestre del curso 2019-2020, estarán ya disponibles en formato Niu los materiales de las asignaturas Comunicación estratégica y creativa en las organizaciones, Comunicación digital y reputación *online*, Producción de eventos, *Business & entrepreneurship* y Habilidades directivas, liderazgo y formación de portavoces. El calendario de transformación prevé que en el primer semestre del curso 2020-2021 ya estén en formato Niu los materiales de las asignaturas Organización estratégica de eventos, Relaciones con los medios, Comunicación de crisis y de riesgo y *Lobbyism and public affairs*. Y que para en el segundo semestre del curso 2020-2021 se hayan transformado los recursos de las asignaturas Protocolo empresarial, Prácticas profesionales (externas), Prácticas profesionales (virtuales), Trabajo final de máster, Comunicación interna y Protocolo oficial.

El inicio del proceso para cada asignatura pasa por elaborar un proyecto docente (PD) en el que se especifican las actividades que deberán realizar los estudiantes, las competencias y resultados de aprendizaje, los recursos asociados a cada actividad y el tiempo aproximado de dedicación para cada recurso (véase como ejemplo el proyecto docente de la asignatura Producción de eventos, [Evidencia 5.6 PD Producción eventos](#)).

Los recursos de aprendizaje pueden ser elaborados por parte de autores bajo el encargo de la UOC y pueden complementarse con recursos externos, como, por ejemplo, enlaces a capítulos y partes de libro (de acceso abierto o de pago, con la licencia CEDRO de la universidad); el acceso a bases de datos especializadas; guías de estudio elaboradas por el propio profesorado; enlaces web a organismos e instituciones, prensa especializada y fuentes RSS, y el acceso directo a una selección de revistas electrónicas especializadas.

Esta idea de promover la incorporación de **recursos innovadores** a las aulas también ha sido especialmente presente en el despliegue de la titulación sujeta a evaluación, y se ha hecho especialmente en las asignaturas que dan entrada a los estudiantes a la titulación:

- Como se ha comentado en anteriores apartados (véase el apartado E.2.1), el máster cuenta con **formatos audiovisuales** para presentar todas las asignaturas obligatorias y las optativas con más demanda. Estos vídeos de presentación están disponibles en las aulas correspondientes, en el blog del máster, y también es una información pública disponible en YouTube (véase este [ejemplo](#)).
- **Vídeo de presentación de los retos** de las asignaturas. En todas las aulas de las asignaturas obligatorias se han incorporado unos breves vídeos que presentan cada una de las actividades obligatorias que deberá realizar el estudiante (véase como ejemplo la [Evidencia 5.7 video Presentación retos](#)).
- **Novellete**. F. Lalueza. *The show must go on*. Barcelona: Editorial UOC, 2016. Recurso de aprendizaje en formato de novela, elaborado para la asignatura Comunicación de crisis y de riesgo (véase la [noticia publicada en el portal de la UOC](#)).
- Juego de preguntas y respuestas **Quadrivia** para la asignatura Comunicación corporativa y relaciones institucionales (véase la [noticia publicada en el portal de la UOC](#)).
- **Ejercicios interactivos** para la asignatura Protocolo oficial (véase [Evidencia 5.8 ejercicios interactivos](#)).
- **Videotertulia con expertos** para la asignatura Trabajo final de máster (véase [Evidencia 5.9 video expertos TFM](#)).
- **Vídeo De Visita** en formato de reportaje para conocer cómo se trabaja en una agencia real de comunicación y relaciones públicas como Atrevia, para la asignatura Prácticas virtuales (véase [Evidencia 5.10 video De visita Atrevia](#)).
- **Herramientas de vídeo dentro de las aulas**. En algunas de las asignaturas del máster se ha incorporado la herramienta **Langblog** para que los profesores colaboradores y los estudiantes se presenten mediante un vídeo de breve duración. También se ha incorporado la herramienta **VídeoPEC** en todas las aulas de las asignaturas obligatorias, para que los estudiantes hagan una defensa en vídeo que complemente su último ejercicio (visible para el profesorado). En las aulas de TFM, la herramienta para compartir la defensa en formato vídeo es el **Present@**, que permite que el resto de estudiantes también puedan visualizarla. Las preguntas de la Comisión Evaluadora al estudiante, a

partir del primer semestre del curso 2019-2020 se realizarán de forma síncrona con la herramienta de videoconferencia **Blackboard Collaborate Ultra**, disponible dentro del aula de TFM (véase el [tutorial](#) de la UOC).

Por último, y como se puede comprobar en la tabla 6 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#), el porcentaje de satisfacción con los recursos de aprendizaje en la titulación sujeta a evaluación se sitúa cerca del 74,3 % y la evolución es favorable con respecto a cursos anteriores.

La Biblioteca de la UOC

La [Biblioteca](#) de la UOC constituye un centro de recursos y de servicios para el aprendizaje, la docencia y la investigación de la propia universidad. Forma parte de las bibliotecas del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Cataluña (CBUC) y de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN).

La web de la Biblioteca está orientada a los usuarios, con un servicio personalizado, de proximidad y con el compromiso de calidad y transparencia. Todos los servicios y recursos que proporciona la Biblioteca a su comunidad de usuarios están disponibles en línea mediante la web de la Biblioteca. Las colecciones que forman el fondo documental de la Biblioteca de la UOC están prioritariamente en soporte electrónico, y están en papel las que el mercado editorial solo nos ofrece como única opción posible.

Como centro de recursos de información de los ámbitos temáticos de la universidad, con especial incidencia en los temas del aprendizaje en línea y de la sociedad de la información y el conocimiento, la Biblioteca tiene como misión incrementar el nivel de calidad y de excelencia de los procesos de aprendizaje, docencia, investigación y formación continua. El acceso a los recursos se puede realizar mediante un buscador único por temas, por tipología de recursos y de forma personalizada. La personalización es una característica muy importante de la Biblioteca, y pueden consultarse las informaciones por perfiles sobre el acceso a los recursos y las informaciones y sobre la prestación de servicios.

Los elementos comunes que se tienen en cuenta a la hora de seleccionar los recursos que integran la colección son, por un lado, el alcance temático, la pertinencia y el tipo de contenido, el grado de especialización, el valor, la calidad, y la relevancia con respecto a las actividades de docencia y de investigación de la UOC; y, por otro lado, las solicitudes de desideratas que recibimos de los usuarios. En cuanto a los contenidos, se priorizan los recursos digitales que dan acceso al texto completo de revistas y libros por encima de las bases de datos y los catálogos bibliográficos o referenciales.

Para que puedan sacar el máximo provecho posible de los recursos y servicios disponibles y puedan ser autónomos, los estudiantes disponen de materiales audiovisuales que ayudan a buscar información de forma fácil y rápida. Se utiliza un vídeo para informar a los usuarios del funcionamiento de diferentes aspectos del servicio, como, por ejemplo, cómo localizar un artículo o cómo encontrar un libro y pedirlo en [préstamo](#). Además, existe el servicio *La*

Biblioteca responde, atendido por bibliotecarios expertos, que ofrece una respuesta a cualquier consulta de forma totalmente personalizada.

Además de los servicios generales (préstamo; servicio de obtención de documentos, SOD; *La Biblioteca responde*, etc.), la Biblioteca de la UOC dispone de un catálogo específico de servicios de apoyo a la docencia que tiene como misión clave el acompañamiento del equipo docente en la búsqueda y elección de los mejores recursos de aprendizaje de apoyo a la actividad de aprendizaje que los estudiantes llevan a cabo en las aulas de las asignaturas en las que están matriculados. Asimismo, también cuenta con un catálogo de servicios de apoyo a la investigación, orientado a apoyar a los profesores y los investigadores en cada una de las fases del proceso de una investigación, desde el momento en el que tienen que buscar información sobre el tema de investigación hasta la evaluación de los resultados de esta.

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

Las infraestructuras docentes y de apoyo al aprendizaje son excelentes para motivar, facilitar y enriquecer el aprendizaje de los estudiantes (por número, actualización y calidad del equipamiento). Los recursos de aprendizaje se presentan en múltiples formatos, fomentando la incorporación de formatos audiovisuales que complementan a los textuales. Los fondos de la Biblioteca responden satisfactoriamente a las necesidades de la titulación, se hace uso de ellos y están interrelacionados con la actividad de investigación del centro.

Grado de logro del estándar: se alcanza

El estándar se alcanza completamente en la institución. El CEI valora especialmente la constante renovación demostrada y que todos los materiales de las asignaturas del máster estén en proceso de transformación al nuevo modelo Niu (con la incorporación de nuevos formatos más audiovisuales y la vinculación a los retos de cada asignatura). El foco en formatos audiovisuales lo consideran idóneo, sobre todo para las nuevas generaciones de estudiantes, que tienen un perfil cada vez más joven. El CEI también destaca que el aula virtual sea fácil e intuitiva, permitiendo localizar los recursos de aprendizaje cómodamente. En este aspecto, apunta como elemento de mejora el garantizar que en todas las asignaturas el volumen y calidad de los materiales sea el mismo. El CEI valora especialmente que gran parte de estos recursos hayan sido elaborados por la propia UOC, apostando además en el máster por nuevos formatos como *novelettes*, ejercicios interactivos, visitas en vídeo a entornos profesionales, etc., que se alejan de formatos más tradicionales y que consideran que permiten adquirir conocimientos de forma más amena.

Estándar 6: Calidad de los resultados de los programas formativos

	En progreso hacia la excelencia	Se alcanza	Se alcanza con condiciones	No se alcanza
Estándar 6: Calidad de los resultados de los programas formativos	X			
6.1. Los resultados del aprendizaje alcanzados se corresponden con los objetivos formativos pretendidos y con el nivel del MECES de la titulación.	X			
6.2. Las actividades formativas, la metodología docente y el sistema de evaluación son adecuados y pertinentes para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje previstos.	X			
6.3. Los valores de los indicadores académicos son adecuados para las características de la titulación.	X			
6.4. Los valores de los indicadores de inserción laboral son adecuados para las características de la titulación.		X		

Todas las evidencias aportadas en este autoinforme demuestran cómo ha ido consolidándose la titulación desde el momento en el que empezó a desplegarse y confirman, en términos generales, que se ha cumplido con los objetivos de calidad del programa formativo con respecto a los indicadores de medida que se trabajan en este apartado.

En todo caso, para elaborar este apartado nos hemos basado, sobre todo, en las asignaturas Comunicación corporativa y relaciones institucionales y Organización estratégica de eventos, elegidas por la comisión específica de evaluación (CEE) de AQU Catalunya y que representan una amplia diversidad de competencias mediante diferentes metodologías, recursos y actividades de aprendizaje y evaluación. Además, y de acuerdo con el procedimiento establecido por la agencia evaluadora, a estas dos asignaturas se añaden Trabajo final de máster (TFM) y Prácticas profesionales. Véanse las correspondientes fichas de asignatura ([Ficha asignatura Comunicación corporativa y relaciones institucionales](#), [Ficha asignatura Organización estratégica de eventos](#), [Ficha asignatura Prácticas profesionales](#) y [Ficha asignatura Trabajo final de máster](#)).

A partir de la siguiente descripción y de las justificaciones aportadas, pondremos de manifiesto que la titulación cumple con los objetivos de calidad en cuanto a los resultados de aprendizaje, el sistema de evaluación y los indicadores de satisfacción. Como se acaba de comentar, para poder facilitar la descripción de este grado de consecución y ejemplificarla, se han seleccionado las asignaturas Comunicación corporativa y relaciones institucionales y Organización estratégica de eventos, además de Trabajo final de máster (TFM) y Prácticas profesionales. Las razones que justifican esta representatividad son las siguientes:

- (1) Las dos asignaturas obligatorias seleccionadas son representativas del conjunto de los contenidos y competencias del máster.
- (2) Las dos asignaturas obligatorias seleccionadas permiten poner de manifiesto que el diseño de los planes docentes y de las actividades formativas propuestas se ajusta a los objetivos establecidos en la memoria y está pensado para alcanzarlos.
- (3) Las dos asignaturas seleccionadas cuentan con un número representativo de estudiantes.

E.6.1. Los resultados del aprendizaje alcanzados se corresponden con los objetivos formativos pretendidos y con el nivel del MECES de la titulación

La metodología del máster está fundamentada en el aprendizaje mediante la realización de actividades de evaluación continua (pruebas de evaluación continua, PEC, también denominadas Retos) por parte de los estudiantes. Estas actividades están diseñadas de forma que su ejecución ponga en evidencia unos resultados de aprendizaje que demuestren que los estudiantes han logrado las competencias atribuidas a la asignatura. Así, la superación de las asignaturas de la titulación garantiza el logro del conjunto de competencias y de los resultados de aprendizaje mediante el diseño y la planificación docente que se lleva a cabo en el conjunto de las asignaturas. Los resultados de aprendizaje logrados se corresponden con los objetivos formativos y con el nivel 3 (el de máster) de las competencias que especifica el Real decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el cual se establece el Marco español de cualificaciones para la educación superior (MECES).

Es importante incidir en el hecho de que las metodologías docentes y las actividades de formación se diseñan de acuerdo con las competencias y los objetivos de aprendizaje adscritos a cada asignatura y con el objetivo de garantizar su consecución. Estas actividades y metodologías docentes son las que se definieron en la memoria. En cuanto a las actividades de formación, la mayoría se concentran en las PEC, aunque no únicamente, puesto que también se proponen prácticas y actividades no evaluables que el estudiante lleva a cabo para consolidar los contenidos y garantizar mejor el logro de los resultados de aprendizaje (debates, comentarios de casos, etc.). Con relación a las PEC, es necesario aclarar que son actividades tanto evaluadoras como formativas.

En todo caso, teniendo en cuenta que en el siguiente apartado (6.2) se detalla la relación entre la metodología, las actividades y la evaluación, los documentos que recogen la realización de las pruebas de evaluación continua por parte de los estudiantes en las asignaturas seleccionadas (véanse las realizaciones de los estudiantes) son la mejor manera de ilustrar este punto. Así, la prueba documental aportada muestra que la superación de una asignatura representa la acreditación de haber logrado unos resultados de aprendizaje mínimos exigibles de acuerdo con el papel que la asignatura tiene dentro

del mapa de competencias de la titulación y con el nivel de máster del MECES, y la nota permite identificar el nivel concreto alcanzado.

Estas pruebas se refuerzan con el alto nivel de satisfacción con la titulación y con el nivel competencial logrado por los estudiantes y los graduados. Así, en la tabla 12 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#), que recoge la valoración de la satisfacción de los estudiantes con la titulación al finalizar el curso 2018-2019, podemos ver que la satisfacción global con la titulación sujeta a evaluación se sitúa en el 80,5 %, mientras que la satisfacción con el plan de estudios lo hace en el 85,3 % —un porcentaje elevado—, la orientación con el plan de estudios es del 77,4 % y la aplicabilidad profesional del plan de estudios es valorada con el 75,7 %. Todos estos datos están por encima de la media de los másteres de la UOC.

Con las asignaturas que presentan valores más bajos de satisfacción, se ha realizado un análisis detallado. En el caso de la asignatura **Habilidades directivas, liderazgo y formación de portavoces**, el bajo índice de satisfacción ha sido puntual, puesto que en los cursos 2016-2017 y 2017-2018 era precisamente una de las asignaturas mejor valoradas de la titulación (véanse [Evidencia 6.1 InformeSat 162 172 IBE](#), [Evidencia 6.2 InformeSat 172 182 IBE](#), [Evidencia 6.3 InformeSat 162 172 CAT](#) y [Evidencia 6.4 InformeSat 172 182 CAT](#)). La causa parece estar vinculada básicamente a la actividad docente. El plan de mejora de la asignatura ha incluido un cambio del equipo docente y el diseño de un test previo a los estudiantes para identificar su perfil directivo. Asimismo, se han introducido lecturas vinculadas al liderazgo femenino (más aún teniendo en cuenta que más del 80 % del alumnado del máster son mujeres) y la gestión del estrés. Por último, se ha dado mayor protagonismo al apartado de la formación de portavoces, en el que se han identificado diferentes casos de estudio.

En el caso de **Lobbyism and public affairs**, asignatura optativa impartida en inglés, la revisión de las respuestas de los estudiantes dadas a las preguntas abiertas evidenciaron que el problema se focalizaba esencialmente en la actuación de la profesora colaboradora que impartía la asignatura. Es por ello por lo que, de cara al nuevo curso 2019-2020, ha sido reemplazada por otra docente para evitar que pueda repetirse una situación similar. La nueva docente seleccionada, además, es doctora. De este modo, se garantiza un mayor conocimiento y compromiso con las dinámicas académicas y a la vez se contribuye a incrementar la ratio de personal docente doctor.

A continuación, realizamos un breve repaso de las asignaturas Prácticas profesionales y Trabajo final de máster, puesto que su metodología docente presenta unas características propias.

La asignatura **Prácticas profesionales** incluye dos modalidades. Así, el estudiante puede escoger entre: (1) prácticas presenciales en empresa o (2) prácticas virtuales. La satisfacción global en el curso 2018-2019 se ha situado en el 52,9 % (véase la tabla 15 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)). A partir de estos datos, en el curso 2019-2020 se ha procedido a aplicar acciones de mejora. Los aspectos que se han tenido en cuenta a la hora de evaluar la trayectoria de las prácticas y proponer mejoras han sido: (a) la oferta de

prácticas, (b) los trámites efectuados para asignar la empresa para poder realizar la matrícula y (c) la evaluación. Para poder gestionar de forma más eficiente estos aspectos se ha realizado un diseño de procesos, en el que se han definido tareas, flujos de información, documentos asociados y responsabilidades (véase [Evidencia 6.5 Flujo Info prácticas](#)). En este sentido, para adecuar mejor la oferta de prácticas (en cuanto a volumen por área geográfica y ámbito de especialidad — Comunicación corporativa, Protocolo, y Organización de eventos—) se ha creado un formulario (véase [Evidencia 6.6 Intenciones prácticas](#)) con el fin de que el estudiante manifieste antes del semestre en qué ámbito desearía realizar las prácticas y en qué ciudad. A partir de esta información se buscan centros de prácticas (departamentos de comunicación de empresas, organismos oficiales, consultoras de comunicación y relaciones públicas) que se adecuan a las preferencias manifestadas por el estudiante. A continuación se solicita a los centros una breve descripción de las tareas de prácticas y, si es necesario, se ajustan para que se adecuen a los contenidos del máster. En referencia a los trámites de asignación de la empresa, el tutor intercambia impresiones con el estudiante y, en cuanto él acepta la oferta, esta se traslada al técnico de gestión académica de la titulación para que pueda asignarse en la plataforma Experience (véase [Evidencia 6.7 UOC Xperience](#)), un programa desarrollado por la UOC para la gestión de los convenios entre los estudiantes y los centros de prácticas. Este es el paso previo para que el estudiante pueda matricularse en la asignatura y las tres partes (estudiante, universidad, empresa) puedan realizar la firma del convenio. Por último, para mejorar el proceso de evaluación, los estudiantes deberán interactuar con el profesor colaborador del aula de prácticas para compartir actividades, dudas y problemas y el modo en que se están resolviendo, a modo de comunidad de prácticas.

Otro aspecto de mejora es la incorporación en el primer semestre del curso 2019-2020 de una nueva figura: el profesor responsable transversal de todas las prácticas presenciales de las titulaciones de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación. Esta nueva figura tiene una dedicación docente prácticamente en exclusiva a la gestión de las prácticas. Desde el primer semestre del curso 2019-2020, se han establecido el acompañamiento personalizado del estudiante por parte de este profesor responsable de la asignatura de prácticas antes de empezar el semestre y la coordinación de todos los equipos implicados (tutores y tramitadores de convenios). Esta figura está en permanente contacto con el estudiante que desea matricularse en la asignatura, a quien va explicando los pasos que tiene que seguir y las ofertas de prácticas a las que puede optar.

Las **prácticas virtuales** son una opción para los estudiantes del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos que han escogido estos estudios por no requerir presencialidad y poder compaginarlos con todo tipo de responsabilidades laborales, personales y familiares. Desafortunadamente, todavía son pocas las empresas y las instituciones dispuestas a acoger estudiantes que las realicen de forma virtual. Es por ello por lo que se ha creado este entorno virtual en la UOC, al que los estudiantes pueden conectarse desde cualquier lugar del mundo. En el segundo semestre del curso 2016-2017 se abrió la agencia virtual de comunicación solidaria, que ofrece sus servicios a las entidades sin ánimo de lucro del tercer sector. Los propios estudiantes bautizaron esta agencia con el nombre ImaginON y elaboraron el documento de presentación de

credenciales (véase [Evidencia 6.8 Agencia UOC](#)). Los estudiantes que realizan las prácticas en este entorno de trabajo virtual trabajan a partir de casos y clientes reales, experimentando dinámicas y circunstancias propias de un contexto profesional, como son el trabajo en equipo, la resolución de problemas y la organización del tiempo por objetivos. Además, lo hacen desde una perspectiva solidaria, ya que la agencia tiene como clientes a entidades del tercer sector que se benefician de esta colaboración.

Como se detalla en la ficha de la asignatura (véase [Ficha asignatura Prácticas profesionales](#)), se detecta un problema muy específico: muchos estudiantes eligen esta modalidad más flexible por falta de tiempo, dado que están trabajando y cursando el máster a la vez. Ello provoca dificultades en el seguimiento de las actividades que hay que realizar y las dinámicas de trabajo en equipo. En este sentido, se espera que la reciente modificación del programa ya aprobada contribuya a resolver en buena medida esta situación.

Por otra parte, la decidida voluntad de que todo el alumnado se beneficiara del contacto directo de los responsables de comunicación de las entidades implicadas en las prácticas virtuales hacía que la coordinación de agendas fuera un proceso muy farragoso y a menudo improductivo, de modo que se ha optado por una dinámica en la que los estudiantes con más disponibilidad son los que se reúnen de forma síncrona con el cliente y luego comparten la información recibida con sus compañeros. Además, en el curso 2019-2020 se prevé incorporar el uso de la herramienta de videoconferencia Blackboard Collaborate, que permite grabar las reuniones mantenidas con los clientes de la agencia, de tal modo que incluso los estudiantes que no pueden participar en ellas en tiempo real tienen la oportunidad de visionarlas posteriormente. De este modo, la necesidad de cuadrar agendas para poder garantizar el máximo aprovechamiento de tales reuniones deja de ser un punto crítico de la asignatura.

Por último, al tratarse de prácticas virtuales que no se realizan en el entorno presencial de una organización externa, el alumnado puede perder de vista en ocasiones el hecho de estar trabajando en proyectos reales para entidades reales, lo que contribuye a que valore negativamente los imprevistos y los ritmos de trabajo irregulares propios del mundo profesional. En este sentido, se requiere una labor pedagógica más intensa por parte del equipo docente para ir recordando al alumnado que en el mundo real no todo es previsible ni planificable. Para el resto de información más detallada, se puede consultar la correspondiente ficha de asignatura: [Ficha asignatura Prácticas profesionales](#).

Con respecto a la asignatura **Trabajo final de máster** (TFM), los estudiantes deben proponer, elaborar, presentar y defender un trabajo que puede adoptar distintas modalidades: teórica, de investigación o práctica profesionalizadora. De estas tres modalidades, la última es la más escogida con diferencia.

Tomando en consideración la relevancia que tiene esta asignatura en el marco de la titulación, desde que se empezó a impartir en el segundo semestre del curso 2016-2017, el TFM ha sido objeto de un seguimiento esmerado, que ha dado lugar a distintas acciones y propuestas de mejora.

Uno de los aspectos que ha sido objeto de mejora ha sido la información previa facilitada al estudiante sobre esta asignatura. Esto se traduce en que antes de matricularse en el TFM todos los estudiantes (potenciales) tienen acceso (mediante el aula de tutoría y la información del Campus) a la *Guía para elaborar el TFM del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos*, un documento en el que se detallan las diferentes modalidades y ámbitos temáticos de realización del TFM, el proceso que hay que seguir, los aspectos que se tendrán en cuenta para su evaluación, etc. Asimismo, la elección de la modalidad de TFM y del ámbito temático se empieza a preparar previamente al semestre con los tutores de la titulación, quienes piden a los estudiantes que rellenen el formulario de intenciones del TFM. De esta forma, se agiliza la asignación estudiante-director de TFM y el estudiante puede al inicio del semestre completar la propuesta de TFM con la ayuda de su director o directora.

Las dimensiones de la evaluación (criterios) que tienen en cuenta el director o directora a lo largo del acompañamiento y los evaluadores del resultado garantizan, especialmente, el logro de las competencias básicas, generales y transversales del TFM, y, en el caso de las competencias específicas, queda también garantizada su consecución, con el propio enfoque y tema del trabajo. Los trabajos realizados hasta ahora, incluso los que tienen las calificaciones más bajas, son de calidad y son adecuados al nivel formativo requerido en el MECES.

Independientemente del trabajo que se lleva a cabo directamente con el director o directora (que suele ser muy intenso), el plan docente del aula detalla varios momentos y varias fases en la realización del TFM para que se garantice el cumplimiento de los plazos y pueda ir haciéndose explícita la evaluación (y los criterios que se están aplicando).

Durante las tres primeras semanas de curso, el estudiante debe entregar una propuesta de TFM y el plan docente pauta otras entregas parciales a lo largo del semestre (el primer borrador y el segundo borrador), que son evaluadas con una nota orientativa y comentarios personalizados por parte del director o directora.

Además del TFM (el producto final), el estudiante debe realizar una defensa del trabajo ante la Comisión de Evaluación y se le requiere un PPT (o un documento similar) de la presentación, que se hace con la herramienta Present@. La defensa también se evalúa e incluye asimismo preguntas por parte de la Comisión Evaluadora que el estudiante debe responder.

Para garantizar el acompañamiento personalizado que requiere la realización del TFM, cada uno de los estudiantes matriculados a la asignatura tiene asignado un director (un profesor colaborador que es especialista en el campo del TFM) que sigue, de forma continua, el desarrollo del estudiante durante todo el semestre. El incremento exponencial de estudiantes que cursan esta asignatura ha implicado una selección de nuevos directores de TFM, que se han incorporado al equipo docente de la asignatura, que ha ascendido a 29 profesores y profesoras en el segundo semestre del curso 2018-2019. La coordinación de los directores es también un factor crucial para el éxito de esta asignatura. Contar con una

rúbrica de evaluación (ver [carpeta TFM](#)) y disponer de pautas para el seguimiento y evaluación de las entregas parciales son herramientas que ayudan en la coordinación de los directores. También lo son el contacto permanente por correo electrónico y los encuentros presenciales con todo el equipo docente del máster.

Debido a la peculiaridad de esta asignatura, donde el trabajo del estudiante es muy autónomo y la comunicación estudiante-director es individual en cada caso, se envía una [encuesta de satisfacción](#) a los estudiantes a medio semestre. Se trata de una encuesta en formato Google Form, en la que también se les pregunta por la dedicación de su director o directora y la satisfacción con él o ella (véase [Evidencia 6.9 Resultados satisfacción tfm](#)). Los resultados de esta encuesta son analizados y permiten detectar si hay algún problema que deba reajustarse. En general, los datos son muy positivos y los estudiantes expresan estar muy satisfechos con la labor de sus directores asignados.

Otra de las acciones de mejora implantadas en el TFM ha sido la ampliación de los recursos de aprendizaje con material específico sobre metodología (para estudiantes de la modalidad de investigación) y cuatro volúmenes sobre cómo elaborar un plan de comunicación (para estudiantes de la modalidad práctico-profesionalizadora). También se han subrayado, y se ha dado acceso a ellos, ejemplos de TFM de anteriores semestres elaborados por estudiantes del máster y disponibles en el [repositorio institucional de la UOC, O2](#).

Por último, cabe destacar que desde el curso 2017-2018 los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación organizan los **Premios a los Mejores Trabajos Finales**, en los que han sido premiados trabajos finales del máster objeto de evaluación. Puede consultarse en el blog del máster la [crónica de la primera edición](#) y la [crónica de la segunda edición](#) de estos premios.

Para el resto de información más detallada, se puede consultar la correspondiente ficha de asignatura del TFM ([Ficha asignatura TFM](#)).

En definitiva, las [evidencias](#) demuestran que el programa permite adquirir y asimilar conocimientos avanzados, teóricos y prácticos, del ámbito profesionalizador, y favorece el adecuado ejercicio de la comunicación corporativa, el protocolo y la organización de eventos en un entorno complejo y variado gracias al enfoque capacitador.

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

Las evidencias documentadas de los logros de los estudiantes muestran su alto nivel de formación y satisfacen adecuadamente los requisitos del nivel 3 especificado en el MECES para las titulaciones de máster.

Las evidencias documentadas de los logros de los estudiantes ponen de manifiesto que las prácticas responden de forma correcta al objetivo competencial y a la evaluación de las competencias. También hacen evidente que los TFM responden satisfactoriamente al perfil formativo y al nivel 3 del MECES requerido para las titulaciones de máster. Los TFM responden a una planificación acorde con las diferentes modalidades y ámbitos temáticos descritos.

E.6.2. Las actividades formativas, la metodología docente y el sistema de evaluación son adecuados y pertinentes para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje previstos

En la memoria para la verificación del máster se establecieron las actividades formativas, la metodología docente y el sistema de evaluación que se preveía llevar a cabo para poder lograr los resultados de aprendizaje propuestos. Desde un punto de vista general, el desarrollo del máster ha sido muy satisfactorio en este sentido y se ha realizado un seguimiento muy atento de lo que se indicaba en la memoria. La gran mayoría de las actividades formativas inciden en la orientación práctica de la titulación, ya que tienen potencial de transferencia en la vida profesional del estudiante, y tienen como objetivo último que los estudiantes puedan desarrollar y alcanzar las competencias previstas y aprobadas en la memoria verificada.

El sistema de evaluación de la titulación se centra en la **evaluación continua (EC)**, pues se tiene la convicción de que es por medio de la EC que se consigue un mejor aprovechamiento del proceso de aprendizaje, tanto en lo que se refiere a los contenidos como a las competencias. Se considera que este sistema es adecuado, teniendo en cuenta los objetivos establecidos. Desde el primer día del semestre, mediante el plan docente, los estudiantes saben cuáles son las características concretas del funcionamiento de cada asignatura (número de actividades, peso de cada una de ellas en la evaluación, plazos de entrega, etc.). Dada la rigidez que suponía entregar todas las PEC dentro del plazo establecido para superar las asignaturas (sin tener que volver a matricularse en ellas), se incorporó la posibilidad de realizar una **PEC Global** en las asignaturas obligatorias, pero solo para aquellos estudiantes que cumplan los requisitos de haber completado al menos 2 de las 3 PEC obligatorias, o, habiendo entregado las 3 PEC, tener una media de C-. Cabe destacar que la mayoría de los estudiantes sigue la EC y son muy pocos los que realizan la PEC Global. El volumen de estudiantes satisfechos o muy satisfechos con el sistema de evaluación (véase la tabla 6 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)) se sitúa en el nivel del 77,1 % en el curso 2018-2019. Además, el 61,5 % de los graduados (véase la tabla 8 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)) se muestra de acuerdo o muy de acuerdo con que los sistemas de evaluación del máster permiten reflejar adecuadamente los aprendizajes adquiridos.

Un elemento clave en la metodología docente del máster es la personalización del retorno (**feedback**) que se proporciona a los estudiantes. En el máster se proporcionan distintos tipos de retorno. Un primer retorno preventivo y grupal, que se realiza mediante el tablón del aula y que intenta prever cuáles pueden ser las principales dificultades con las que se pueden encontrar los estudiantes a la hora de realizar las PEC. Otro de los retornos toma forma de solucionario, un documento que se publica, una vez que los estudiantes han completado el ejercicio, con ejemplos de cómo debería haberse resuelto de forma excelente. Se realiza también un retorno personalizado con la herramienta Registro de la evaluación continua, donde el docente indica la nota a cada estudiante, además de un

comentario personalizado en el que se identifican los puntos de mejora del trabajo y los errores detectados, pero también se destacan sus puntos fuertes. En algunas asignaturas, como elemento de innovación, este retorno se realiza en formato de audio, método que ha conseguido una valoración muy positiva entre el alumnado (véanse los resultados de la encuesta que se realizó cuando se aplicó como piloto: [Evidencia 6.10 resultados encuesta audiofeedback](#)).

Existe también otro tipo de retorno, que es posterior y grupal, que se realiza mediante el aula y en el que el profesor colaborador comenta en el tablón cuáles han sido los errores más comunes que se han identificado a la hora de corregir los ejercicios. Para esta actividad de retorno docente es imprescindible la implicación de todo el equipo de profesores, que recibe una valoración del 75,8 % en el curso 2018-2019 (véase la satisfacción con los consultores en la tabla 6 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)).

Para el desarrollo de las actividades de evaluación continua, como se ha comentado en apartados anteriores, los estudiantes de la titulación tienen a su disposición una gran diversidad de tipologías y formatos de **recursos de aprendizaje**. Aparte del material didáctico básico de la asignatura, los estudiantes pueden disponer de guías de estudio, lecturas, casos de estudio, informes y artículos de actualidad, acceso a portales web, consulta de bases de datos y libros electrónicos. La satisfacción con los recursos de aprendizaje de las asignaturas de la titulación es del 74,3 % en el curso 2018-2019 (véase la tabla 6 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)).

Uno de los hitos más importantes de la titulación es el **trabajo final de máster** (TFM). El TFM, como ya se ha mencionado y se analiza en la ficha de la asignatura ([Ficha asignatura TFM](#)), significa la culminación del proceso de aprendizaje con el desarrollo de forma autónoma de un proyecto profesionalizador o de una investigación bajo la orientación y dirección personalizada de un experto. El TFM se debe cursar en la segunda mitad del máster, pues requiere haber superado los créditos obligatorios. Este requisito responde al objetivo de que los estudiantes puedan aplicar y desarrollar todos los conocimientos que han aprendido a lo largo del máster. La forma de trabajar esta asignatura está plenamente alineada con las exigencias del nivel 3 del MECES correspondientes a la titulación de máster. Por último, el estudiante debe demostrar en una presentación que es capaz de exponer los principales resultados de su proyecto de forma clara. En este proceso, los estudiantes tienen que poner en práctica las competencias específicas, pero también competencias generales como la organización y la planificación, la generación de nuevas ideas y la comunicación oral y escrita. Además, para alcanzar los objetivos de la asignatura, el estudiante debe demostrar un alto grado de madurez, constancia y compromiso.

En títulos de TFM elaborados a lo largo del segundo semestre del curso 2018-2019 (véase [Enlace carpeta general TFM](#)), se pueden observar el director o directora asignado y la nota obtenida. Estos trabajos se corresponden con las temáticas de la especialidad y experiencia del profesorado del máster. Para la organización del TFM se ha elaborado el principal recurso de aprendizaje de esta asignatura, que consiste en la *Guía para elaborar el trabajo final de máster del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y*

Eventos (véase la ficha de la asignatura: [Ficha asignatura TFM](#)), que incluye toda la información relativa a las distintas modalidades de TFM y al proceso de elaboración del TFM, desde la formulación de la propuesta hasta la entrega final del trabajo y su defensa. Esta guía se complementa, además, con otro material específico, tal como se detalla en la [Ficha asignatura TFM](#).

El TFM es quizá la asignatura que conlleva más elementos de gestión de toda la titulación. Para empezar, para alcanzar el objetivo de asignar los profesores colaboradores más adecuados a cada una de las modalidades y temáticas de TFM y que los estudiantes empiecen a pensar con anticipación qué TFM elaborarán, la gestión empieza durante el periodo lectivo previo al periodo en el que debe elaborarse y entregarse el TFM. Mediante los tutores, los estudiantes son informados del funcionamiento de la asignatura y de la necesidad de rellenar un [cuestionario](#) sobre la modalidad (A: teórico; B: de investigación; o C: práctico-profesionalizador) y área temática (Comunicación corporativa, Protocolo u Organización de eventos) y tema específico (con un campo abierto). El profesorado responsable de la asignatura es quien valida la propuesta y asigna un profesor o profesora colaborador especialista en la materia, que será quien hará el seguimiento personalizado al estudiante durante el semestre. Este colaborador es un académico o un profesional del ámbito con un alto conocimiento y experiencia de la materia objeto del trabajo.

A lo largo del semestre los estudiantes han de ir cumpliendo diferentes hitos que se materializan en entregas parciales, explicadas tanto en el aula como en la guía (véase la ficha de la asignatura: [Ficha asignatura TFM](#)). Después de la entrega final, se constituye la Comisión Evaluadora, que es la que se encarga de evaluar tanto el trabajo final como la defensa realizada por parte del estudiante. Esta defensa está disponible dentro del aula y se realiza mediante la plataforma Present@, y a su vez queda registrada en el aula para poder ser consultada por el resto de estudiantes y directores. A partir de esta defensa, la Comisión evalúa la capacidad de los estudiantes de saber comunicar sus planteamientos y los resultados de su proyecto, tanto de forma escrita como oral.

En la actualidad, la universidad está desarrollando un proyecto, que ha sido compartido con la agencia evaluadora (AQU Catalunya), que permitirá la defensa pública del TFM entre aquellos miembros de la comunidad universitaria que lo soliciten. Los mecanismos de comunicación y difusión previstos para dar publicidad a las defensas serán tanto una web específica como los actuales espacios existentes en el Campus Virtual.

Se establecerán horarios para garantizar la sincronía entre todos los agentes y llevar a cabo esta defensa pública, que también será grabada.

Este modelo, además de ser coherente con el modelo educativo de la universidad, presenta un conjunto de ventajas relacionadas con la existencia de todas las evidencias del proceso, que permiten al tribunal de evaluación y a la Comisión Evaluadora revisarlas en el momento de las calificaciones. Este proyecto se concreta en una de las acciones de mejora.

En todo caso, desde que se puso en funcionamiento la titulación, el TFM ha sido objeto de varias mejoras, principalmente metodológicas, como por ejemplo la introducción de rúbricas

para homogeneizar las evaluaciones de los profesores colaboradores y facilitar la personalización del retorno. Además, se han ampliado los recursos de aprendizaje (que se detallan en la ficha de la asignatura), teniendo en cuenta que tienen como objetivo complementar de forma transversal los recursos existentes y los que ya se han utilizado en las materias cursadas anteriormente.

A partir de estos elementos, los datos también constatan que hablamos de una asignatura con buenos resultados. Así, la tasa de rendimiento del TFM de la titulación sujeta a evaluación se sitúa en el 89,61 % y tiene una tasa de éxito del 98,57 % (véase la tabla 6 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)). Los resultados de satisfacción (véase la tabla 14 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)) son también muy positivos y se sitúan por encima de la media de los másteres universitarios de la UOC. La satisfacción global alcanza el 82,1 %. Y, más en concreto, el proceso de asignación de director se valora con el 73,2 %, la supervisión del director asignado con el 76,4 %, el sistema de evaluación con el 74,6 % y la consolidación de conocimientos y habilidades con el 87,3 %.

En cuanto a la **innovación docente**, en los años de implantación del máster las diferentes herramientas e innovaciones han estado al servicio de los objetivos de la asignatura. Destacamos de ellas los siguientes aspectos:

- El modelo de aula permite centrar la atención (y estructurar las tareas diarias) de acuerdo con las diferentes evaluaciones continuas. Además, esta aula cuenta con una relación de herramientas docentes que el profesor puede activar en el momento de diseñarla (el aula admite un grado muy alto de adecuación a las diferentes necesidades docentes) o en cualquier otro momento del curso, dependiendo de los resultados de aprendizaje que se quiere alcanzar y que se indican en la formulación de la PEC.
- Se está haciendo un uso más amplio e intensivo de los materiales audiovisuales, tanto de los que proporciona la red como de los que, gracias a las herramientas internas de la UOC (como Langblog y Present@, por ejemplo), pueden confeccionar los docentes y los propios estudiantes (que también tienen acceso a ellas).
- Se promueve la elaboración de solucionarios por parte del equipo docente para que los estudiantes puedan comprender mejor cómo debía resolverse cada ejercicio.
- Se promueve en el máster el uso de varias herramientas de retorno de los ejercicios de evaluación continua (EC) (por ejemplo, añadir archivos de voz con los comentarios del profesor respecto al ejercicio del estudiante).

Finalmente, hay que remarcar que para garantizar la calidad docente y el buen funcionamiento del sistema de evaluación se promueve la política de tolerancia cero con la copia y el plagio. En este sentido, se han desplegado nuevas acciones de prevención y detección del plagio académico, como por ejemplo hacer extensivo el [uso de la herramienta PECplagio](#) a todas las aulas. En todo caso, los planes docentes de las asignaturas proporcionan información y recursos *ad hoc* sobre cómo se puede evitar el plagio citando adecuadamente. Desde la acción tutorial de la UOC también se han difundido [recursos](#) con este fin, explicando por ejemplo cómo citar las referencias utilizadas en las actividades.

Cabe destacar, asimismo, el desarrollo del proyecto TeSLA (Adaptive Trust-based e-assessment System for Learning) de la Unión Europea, liderado por la UOC y que ha sido financiado por la Comisión Europea dentro del programa marco europeo Horizonte 2020, que permitirá identificar al estudiante y verificar la autoría gracias a tecnologías integradas y aplicadas en el aprendizaje que permitirán esta evaluación en línea innovadora.

TeSLA incluye un sistema que utiliza técnicas de verificación biométrica, como el reconocimiento facial o el reconocimiento de voz, y otros instrumentos que capturan los patrones de escritura, detectan el plagio y analizan el lenguaje y el estilo de redacción para autenticar la identidad del estudiante y la autoría de las actividades.

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

La metodología y las actividades docentes se alinean satisfactoriamente con los resultados de aprendizaje. Los sistemas y criterios de evaluación son variados, innovadores y pertinentes para certificar los resultados de aprendizaje. Los TFM y las prácticas se supervisan y evalúan con criterios pertinentes y adecuados.

E.6.3. Los valores de los indicadores académicos son adecuados para las características de la titulación

Los resultados globales del máster son adecuados y cumplen con los valores esperados. Así, tanto la tasa de rendimiento (91,4 %) como la tasa de éxito (97,2 %) de la titulación se mantienen elevadas. En consecuencia, por lo que respecta a los resultados académicos, se puede concluir que son muy positivos y ponen de manifiesto los buenos resultados del sistema de evaluación continua que se detalla en el apartado 6.2 de este informe.

En lo que respecta a la satisfacción de los estudiantes, en términos generales es positiva: la satisfacción con la titulación ha ido en aumento hasta situarse en el 80,5 % en el curso 2018-2019. Como ya se ha comentado anteriormente, la satisfacción con el plan de estudios se sitúa en el 85,3 %. La satisfacción con la orientación del plan de estudios se sitúa en el 77,4 % y su aplicabilidad profesional se valora con el 75,7 % (véase la tabla 12 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)).

El análisis de los indicadores de rendimiento, éxito y satisfacción (que incluye indicadores específicos relativos a la acción docente, los recursos de aprendizaje y el sistema de evaluación) y las reuniones del equipo docente son lo que ha permitido identificar los aspectos prioritarios a los que aplicar las acciones de mejora especificadas en los informes de seguimiento de la titulación (IST) que se han elaborado anualmente (véanse [Evidencia 3.5 IST 2016-2017](#) y [Evidencia 3.7 IST 2017-2018](#)).

Destacan como aspecto de mejora los **recursos de aprendizaje**. Es por ello por lo que, tal como se ha comentado en el apartado E.5.2, se ha puesto en marcha un proceso de transformación que consiste en la incorporación de más material en formato audiovisual en las aulas, la apuesta por los formatos digitales e interactivos y la suma de casos prácticos,

que estarán ya editados y disponibles en el segundo semestre del curso 2019-2020 en las aulas de las asignaturas Comunicación corporativa y relaciones institucionales, Comunicación estratégica y creativa en las organizaciones, Habilidades directivas, liderazgo y formación de portavoces y *Business & entrepreneurship*. Se espera que esta inversión aporte una mejora sustancial en los niveles de satisfacción de este aspecto. Cabe incidir en que el proceso de transformación de los recursos de aprendizaje del máster seguirá en las demás asignaturas de la titulación, en un plan de renovación que no se culminará hasta no haber renovado los materiales de todas las asignaturas, lo que está previsto para el segundo semestre del curso 2020-2021.

La asignatura **Prácticas profesionales** ha sido durante el curso 2018-2019 objeto de acciones de mejora, que se han focalizado en facilitar un acompañamiento más personalizado al estudiante durante el proceso de trámites, solicitud y asignaciones (véase [Ficha asignatura Prácticas profesionales](#)).

Otro de los aspectos que se identificó como acción de mejora fue la satisfacción con la gestión y el proceso de asignación del **trabajo final de máster**. La incorporación de más información en el Campus y la elaboración de un formulario previo para los estudiantes potenciales para conocer la modalidad y temática que desean escoger, han mejorado el proceso de asignación. En el curso 2018-2019 la satisfacción ha aumentado hasta alcanzar un nivel del 82,1 % (véase la tabla 14 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)).

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

La evidencia documental pone de manifiesto que la serie temporal de todos los indicadores académicos es coherente con la tipología de los estudiantes y las titulaciones equivalentes, y muestra la mejora continua de la titulación.

E.6.4. Los valores de los indicadores de inserción laboral son adecuados para las características de la titulación

Teniendo en cuenta la fecha en que se puso en marcha la titulación y el ritmo de avance de nuestros estudiantes, todavía no es posible disponer de datos provenientes del estudio de AQU Catalunya sobre la inserción laboral de los graduados de este máster y, por lo tanto, permanecemos atentos a próximas publicaciones de datos significativos sobre esta cuestión.

Por otro lado, en el [estudio de la inserción laboral de la población titulada de máster oficial de las universidades catalanas](#) de AQU Catalunya (2018) se muestra que más de la mitad de los titulados de máster lo hacen en el ámbito de las ciencias sociales. Este informe también pone de manifiesto que tener estudios superiores favorece claramente la ocupación y protege contra el paro. Este estudio también expone que el 68 % de los titulados de máster ha compaginado en algún momento sus estudios con un trabajo, un perfil de estudiante que se asemeja al del máster que aquí se evalúa y que valora de forma positiva el grado de flexibilidad en el estudio que se permite a los estudiantes. De acuerdo

con el perfil mayoritario de los estudiantes en la UOC, generalmente ya están ocupados en el momento de iniciar sus estudios, por lo que su objetivo suele ser la posibilidad de mejorar el puesto de trabajo o desarrollar alguna iniciativa emprendedora e innovadora.

La intención de repetir el máster varía en función de cada ámbito. En lo que se refiere al ámbito de la comunicación y la documentación, el estudio de AQU Catalunya (2018) indica que se sitúa un poco por debajo de la media, con el 63 %. Este dato puede compararse con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los graduados del curso 2018-2019 del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos, que manifiestan una satisfacción global con la titulación del 66,7 %.

En general, los titulados de máster, según el informe de AQU Catalunya (2018), manifiestan que una buena formación teórica y una alta adecuación al trabajo son los factores que llevan a tener una mayor satisfacción con el máster.

Según el estudio de AQU Catalunya (2018), todas las competencias propias del máster que concuerdan con el MECES están por encima del aprobado. La única competencia donde hay un déficit claro según AQU Catalunya es el inglés. Si contrastamos estos datos con los de satisfacción de los graduados del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos, se observa que la satisfacción con la mejora de las competencias personales se sitúa en el 69,2 % y que la de las competencias profesionales alcanza el 76,9 %. El déficit en inglés, en el máster que nos ocupa, se ha intentado paliar con la oferta de dos asignaturas optativas que se imparten íntegramente en esta lengua: *Lobbyism and public affairs* y *Business & entrepreneurship*, más aún teniendo en cuenta que el dominio del inglés es casi un requisito indispensable manifestado por parte de los empleadores del sector.

Sin embargo, la UOC realiza de forma sistemática una encuesta a los graduados de los diferentes programas. Considerando sus respuestas de manera agregada, podemos constatar que los niveles de satisfacción de los graduados de esta titulación son moderadamente satisfactorios (a pesar de tener en cuenta el elevado error muestral, pues solo respondieron 18 de 121 graduados), como se puede comprobar en la tabla 8 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#). Partiendo de que el 66,7 % de los graduados del curso 2018-2019 se muestra satisfecho o muy satisfecho con la titulación, destacamos que, en cuanto a la formación recibida, el 72,2 % se manifiesta satisfecho o muy satisfecho con que le ha permitido mejorar las capacidades para la actividad profesional, y el 61,1 % se muestra satisfecho de que la titulación le haya permitido mejorar también las competencias personales (nivel de confianza, aprendizaje autónomo, toma de decisiones, etc.).

También se podría relacionar este ítem con los informes de satisfacción con la titulación que se hacen cada año, en los cuales la aplicabilidad del plan de estudios se sitúa siempre en valores muy altos; en concreto, en el último curso 2018-2019 llega al 75,7 % de satisfacción en lo que respecta a la aplicabilidad profesional (véase la tabla 12 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)).

En conjunto, los indicadores de satisfacción de la titulación en el curso 2018-2019 son favorables. El 80,5 % de los estudiantes manifiestan que están satisfechos con la titulación (véase la tabla 12 de la [Evidencia 1.2 Anexo acreditación](#)). Concretamente, el 85,3 % de los estudiantes manifiesta que está satisfecho o muy satisfecho con el plan de estudios y con el hecho de que los conocimientos, habilidades y aptitudes que deben alcanzarse en la titulación han sido bien definidos y conocidos. Estos valores se sitúan por encima de la media de los másteres universitarios de la UOC.

Son aspectos que consideramos clave y que esperamos que reviertan en una mejora profesional de los propios estudiantes, sin que hoy por hoy sea posible contrastar fehacientemente esta relación con los datos disponibles.

Grado de logro del subestándar: se alcanza

La inserción laboral es adecuada comparada con otras titulaciones del mismo ámbito disciplinario.

Grado de logro del estándar: en progreso hacia la excelencia

El estándar se alcanza completamente y, además, hay ejemplos de buenas prácticas. La titulación cumple con los requisitos de calidad. Presenta unos buenos resultados en cuanto a los indicadores académicos y de satisfacción y permite que los estudiantes alcancen unos resultados de aprendizaje coherentes con el nivel MECES de la titulación. Además, a lo largo del periodo evaluado se han puesto en práctica diferentes medidas para la continua mejora de la titulación, en especial en las asignaturas Trabajo final de máster (TFM) y Prácticas profesionales.

El CEI valora como muy positivo que las metodologías docentes y las actividades formativas estén diseñadas para que el estudiante aplique los conocimientos y competencias de forma muy práctica. Asimismo, valora la calendarización de las actividades, el acompañamiento y el retorno personalizado al estudiante realizado por parte del profesorado.

Por último, el CEI destaca el hecho de que la satisfacción global de los estudiantes con la titulación se sitúe por encima de la media de los másteres universitarios de la UOC.

5. Valoración final y propuestas de mejora

5.1. Valoración final

Máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos

La titulación evaluada en este proceso responde al nivel formativo que requiere el MECES, tal como ya se confirmó en el momento de su verificación. Por otro lado, la información pública ha ido mejorando hasta lograr el nivel adecuado.

El centro cuenta con un SGIC que da respuesta a la mayoría de los procesos implicados en la actividad docente y de servicios de la universidad. Tal como se ha indicado en el estándar 3, el SGIC se ha completado con la publicación regular de los informes de seguimiento.

El personal docente tiene un nivel de cualificación académica adecuado y un perfil suficientemente especializado que garantizan la calidad de la actividad docente, desde los niveles iniciales hasta los niveles avanzados. Los servicios de apoyo al aprendizaje son eficientes y siempre son objeto de valoración y de mejora continua.

Hay que destacar que la titulación objeto de acreditación se ha desplegado de acuerdo con la previsión de la memoria de verificación correspondiente y, en general, sus indicadores, en especial los datos de rendimiento académico y de satisfacción, son positivos. Aun así, en las asignaturas que presentan unos niveles de rendimiento o de satisfacción inferiores a la media se realizará un esfuerzo específico de mejora.

Durante el periodo evaluado se han establecido convenios de colaboración con asociaciones profesionales del sector como la Asociación Española de Protocolo (AEP), la Asociación Catalana de Protocolo y Relaciones Institucionales (ACPRI) y el Colegio de Publicitarios y Relaciones Públicas de Catalunya (ColPubliRP). Estos convenios permiten aumentar la difusión del programa entre colectivos profesionales y ayudan a la hora de buscar profesorado colaborador, centros de prácticas y actividades conjuntas.

A continuación se presentan las acciones de mejora concretas, tanto las del centro (cuando afectan a todas las titulaciones) como las que son específicas de alguna titulación. Sin embargo, la titulación es objeto de un proceso de mejora continua reseñado en el proceso de seguimiento, de modo que en cada curso se revisan los indicadores más relevantes y los del centro.

5.2. Propuestas de mejora

Estándar	Ámbito de mejora	Punto débil detectado	Identificación de la causa	Alcance	Objetivo que quiere lograrse	Acción propuesta	Plazo	Indicador de seguimiento	Responsable	Implica una modificación de la memoria verificada
E.2	Datos de calidad referentes a las titulaciones	Datos en formato estático que dificultan la visualización de la evolución	Necesidad de disponer de datos de cada titulación, de forma dinámica, actualizada y que incorpore gráficos para visualizar más claramente la evolución	Universidad	Facilitar la consulta de datos de una titulación	Crear la herramienta Power BI	2019-2020	Herramienta disponible para consulta por parte de los DP y PRA	PyC	No

Estándar	Ámbito de mejora	Punto débil detectado	Identificación de la causa	Alcance	Objetivo que quiere lograrse	Acción propuesta	Plazo	Indicador de seguimiento	Responsable	Implica una modificación de la memoria verificada
E.2	Información pública	Difusión de las actividades del centro	Necesidad de incrementar la difusión de las actividades promovidas por el centro	Centro	Incrementar la información pública sobre las actividades del centro	Crear el blog TodoComunica y el <i>newsletter</i> InfoCom+	2019-2020	Blog creado y <i>newsletter</i> enviado mensualmente	DE	No
E.3	Igualdad de género	Finalización del Plan de igualdad UOC 2015-2019	Necesidad de cumplimiento de la legislación vigente en materia de igualdad efectiva de mujeres y hombres y por razón de orientación sexual en todos los niveles de la universidad	Centro/ Universidad	Impulsar la política de lucha contra la desigualdad entre mujeres y hombres en el ámbito universitario	Implantar el Plan de igualdad 2020-2025	2019-2025	Creación de la Comisión de Perspectiva de Género de los Estudios de Ciencias de la Comunicación y de la Información, en coordinación con la Unidad de Igualdad de la UOC	DE, SD	No
E.4	Calidad docente y de investigación	Necesidad de estrechar los vínculos entre el equipo docente (profesorado propio y colaborador)	Equipo docente numeroso y disperso en el territorio	Titulación	Mejorar el sentimiento de pertenencia del profesorado de la titulación. Compartir buenas praxis docentes	Fortalecer el encuentro anual con el equipo docente. Grabar la sesión para los docentes que no pueden asistir a ella de forma presencial o por videoconferencia	2019-2020	Extensión de las acciones de innovación docente y buenas praxis a más asignaturas	DP	No
E.5	Recursos materiales disponibles adecuados al número de estudiantes y a las características de la titulación	Recursos de aprendizaje con un elevado porcentaje de formato textual	Recursos tradicionalmente textuales	Titulación	Ampliar el catálogo de recursos de aprendizaje con formatos más audiovisuales e innovadores	Implantar el plan de transformación digital de los recursos de aprendizaje (formato Niu)	2019-2020 y 2020-2021	Aulas con recursos de aprendizaje en formato Niu e incremento de los formatos audiovisuales	DP y PRA	No
E.6	Satisfacción con la tarea del tutor	Los estudiantes no perciben que el tutor los motive proactivamente a mantener un ritmo de estudio	Funciones del tutor más centradas en informar sobre proceso de matrícula y trámites	Titulación	Conseguir que la satisfacción de los estudiantes con esta función del tutor sea igual de elevada que con el resto de los aspectos evaluados	Compartir con los tutores el calendario de actividades al inicio de cada semestre para que puedan ayudar en la planificación del estudio de los estudiantes	2019-2020	Mejora en la satisfacción de los estudiantes	DP	No

Estándar	Ámbito de mejora	Punto débil detectado	Identificación de la causa	Alcance	Objetivo que quiere lograrse	Acción propuesta	Plazo	Indicador de seguimiento	Responsable	Implica una modificación de la memoria verificada
E.6	Trabajo final de máster	Defensas de los TFM	Defensas de los TFM en vídeo, públicas para docentes y estudiantes del aula	Universidad	Poder realizar defensas públicas y con preguntas sincronicas	Implantar la herramienta de videoconferencia BlackBoard Collaborate y el calendario para programar	2019-2020	Calendario elaborado, herramienta en uso	VRDA y Área de servicios académicos	No
E.6	Prácticas profesionales (trámites, solicitud y proceso de asignaciones)	Baja tasa de satisfacción	Bajos niveles de satisfacción	Centro	Mejorar la satisfacción con el proceso de trámites, solicitud y asignaciones	Incorporar la figura del profesor responsable de prácticas de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación (visión transversal). Implantar un nuevo proceso y acompañamiento personalizado al estudiante antes del semestre	2019-2020	Mejora de las tasas de satisfacción con los trámites, solicitud y proceso de asignaciones	SD, DP, PRA y Departamento de Prácticas	No
E.6	Prácticas profesionales (modalidad virtual)	Baja tasa de satisfacción	Bajos niveles de satisfacción	Titulación	Mejorar la satisfacción con la asignatura	(1) Cambiar la asignatura de obligatoria a optativa; (2) incorporar nuevo profesorado colaborador; (3) incorporar la herramienta de videoconferencia Blackboard Collaborate para grabar las reuniones con los clientes de la agencia	2019-2020	Mejora de las tasas de satisfacción	DP y PRA	No (implica la adopción de los cambios aprobados en el modifica)
E.6	Asignaturas <i>Lobbyism and public affairs</i> y Habilidades directivas, liderazgo y formación de portavoces	Bajas tasas de satisfacción	Bajos niveles de satisfacción	Titulación	Mejorar la satisfacción con la asignatura	Incorporar nuevo profesorado colaborador y mejorar los recursos de aprendizaje	2019-2020 y 2020-2021	Mejora de las tasas de satisfacción	DP y PRA	No

5.3. Seguimiento del Plan de mejora del curso 2017-2018

El informe de seguimiento del curso 2017-2018 mostraba una valoración de la titulación positiva, en la que se apreciaba una estabilidad en el número de nuevos estudiantes matriculados y se detectaba una buena adecuación de sus perfiles de ingreso. Con respecto a las asignaturas, todas ellas presentaban buenas tasas de éxito y de rendimiento, destacando el seguimiento del modelo de la evaluación continua por la mayoría del alumnado. Con respecto a las tasas de satisfacción, los datos eran también positivos, con una satisfacción media con las asignaturas del 71,5 %, tasa que se sitúa en la media de los másteres universitarios de la UOC.

En lo que se refiere al equipo docente, una de las acciones de mejora que se proponían en el informe de seguimiento del curso 2017-2018 era **incrementar el porcentaje de profesorado doctor**, que era del 67 % (sumando profesorado propio y colaborador). Este objetivo se ha alcanzado, puesto que en el curso 2018-2019, como ya se ha comentado en este autoinforme, está en el 75 %. Además, la mayoría de los docentes está en posesión de un título de posgrado y su perfil docente está relacionado con la práctica de la comunicación corporativa, el protocolo y la organización de eventos, así como con un perfil más académico e investigador. El equipo docente del máster ha participado en proyectos de investigación, ha realizado estancias de investigación internacionales, ha participado en congresos y ha escrito publicaciones. La función tutorial también se valora de forma positiva, gracias al trabajo realizado por el equipo de tutores del máster, que ayuda tanto en aspectos de la matrícula como en el asesoramiento y la orientación profesional.

Con todo, y como es pertinente, el mismo informe hacía referencia a un conjunto de acciones de mejora, todas para trabajar a lo largo del curso 2018-2019, con diferentes objetivos. Las acciones de mejora se han focalizado en la asignatura **Prácticas profesionales**, para mejorar la satisfacción por parte de los estudiantes. En primer lugar, se ha mejorado la herramienta de recogida de datos de satisfacción, para poder distinguir mejor entre diversos aspectos (la satisfacción con el proceso y los trámites de solicitud, la satisfacción con la modalidad de prácticas presenciales y la satisfacción con la modalidad de prácticas virtuales). Esta mejora ha permitido detectar que la menor valoración por parte de los estudiantes se produce en la modalidad de prácticas virtuales, lo que permite focalizar las acciones de mejora en esta área. Asimismo, se ha actualizado la información pública sobre las prácticas que está disponible en la página web y en el apartado *Trámites*, y también se ha reforzado la información facilitada al respecto desde tutoría. En todo caso, se trata de unas acciones de mejora que están en proceso de implementación. Se espera que las acciones detalladas en el apartado 5.2 puedan dar un resultado positivo en los próximos semestres, a partir del cambio de tipología de la asignatura (que pasará a ser optativa) y a la nueva figura del profesor responsable coordinador global de todas las ofertas de prácticas de los Estudios, que desde antes del semestre ya hace un seguimiento personalizado del alumnado.

Las acciones implementadas para mejorar la satisfacción con la asignatura optativa **Comunicación interna** han dado sus frutos. El cambio de uno de los miembros del equipo docente, la incorporación de nuevos materiales, la apuesta por nuevo material en formato de vídeo y el cambio en el planteamiento de los retos-actividades evaluables han conseguido que la satisfacción aumente hasta el 65,52 %.

Otra de las acciones de mejora que se incluía en el informe 2017-2018 y que se ha estado desarrollando a lo largo del curso 2018-2019 es la **transformación digital de los recursos de aprendizaje y las nuevas actividades en formato Niu**, empezando por tres asignaturas, cuyos materiales ya están en fase de producción y estarán disponibles en las aulas el segundo semestre del curso 2019-2020. Cinco asignaturas más verán sus materiales ya renovados en el primer semestre del curso 2020-2021, como se detalla en el apartado 5.2.

Por último, cabe destacar que una de las acciones que permite mejorar la **coordinación docente** es el encuentro anual con todo el profesorado propio y colaborador de la titulación. Estas reuniones en las que el profesorado comparte buenas prácticas y comunica su experiencia en las aulas ayudan también a construir un clima de confianza y colaboración entre todos sus componentes.

Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación

En cuanto al plan de mejoras del informe de seguimiento del centro correspondiente al curso 2017-2018, se han aplicado, con carácter transversal, las siguientes mejoras:

- Definición e implantación de los planes individuales de investigación del profesorado, con el objetivo de impulsar internamente su desarrollo académico en investigación.
- Creación de una base de datos única de centros de prácticas de los Estudios, y revisión de los procesos de captación de centros y asignación de plazas. El objetivo de esta acción era mejorar la sostenibilidad de los procesos de gestión de prácticas y su eficiencia.
- Rediseño de la encuesta de satisfacción de prácticas, incorporando cuestiones diferenciadas por modalidad de prácticas y por fases (gestión de solicitud, seguimiento y evaluación). El objetivo era recoger de forma más detallada la percepción de los estudiantes sobre las prácticas.

6. Relación de evidencias

Presentación del centro y elaboración del autoinforme

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
	Portal UOC. Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	Enlace Portal Estudios InfoCom	
	Guía para la acreditación de las titulaciones oficiales de grado y máster (AQU)	Enlace Guía AQU acreditación grado-máster	S
	Evidencias e indicadores recomendados para la acreditación de grados y másteres (AQU)	Enlace AQU evidencias e indicadores recomendados	S
0.0	Informe de valoración elaborado por el Comité de Evaluación Interno	Evidencia 0.0 Informe CAI	N

Estándar 1: Calidad del programa formativo

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
1.1	Memoria Máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos (2019)	Evidencia 1.1 Memoria MU CC Modificada	S
	Informe final de la verificación del Máster de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos (2016)	Enlace informe final verificación	S
	Portal UOC. Plan de estudios Máster Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos. Tipología de asignaturas y descripción	Enlace Portal Plan estudios	S
1.2	Anexo datos Informe Acreditación MUCC	Evidencia 1.2 Anexo acreditación	N
1.3	Anexo datos complementos de formación	Evidencia 1.3 Complementos formación	N
1.4	Reconocimientos (AEP-RAEP) Curso 2018-2019	Evidencia 1.4 Convalidaciones AEP-RAEP	N
	Portal UOC. Plan Estratégico	Enlace Porta Plan Estratégico	S
1.5	Presentación Primer Encuentro Docente	Evidencia 1.5 Primer Encuentro Docente	N
1.6	Asistentes Primer Encuentro Docente	Evidencia 1.6 Asistentes Primer Encuentro	N

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
1.7	Presentación Segundo Encuentro Docente	Evidencia 1.7 Segundo Encuentro Docente	N
1.8	Asistentes Segundo Encuentro Docente	Evidencia 1.8 Asistentes Segundo Encuentro	N
1.9	Retos inmersivos y motivadores	Evidencia 1.9 Retos Inmersivos	N
1.10	Cómo hacer un buen Feedback	Evidencia 1.10 Buen Feedback	N
1.11	Guía Audiofeedback	Evidencia 1.11 Guia Audiofeedback	N
1.12	Tutorial Audiofeedback	Evidencia 1.12 Tutorial Audiofeedback	N
1.13	Ejemplo Solucionario	Evidencia 1.13 Ejemplo Solucionario	N
1.14	Las claves para una buena dinamización del aula	Evidencia 1.14 Buena Dinamización Aula	N
1.15	Debate tendencias comunicación digital	Evidencia 1.15 Debate Tendencias ComDigital	N
	Portal UOC. Unidad de Igualdad	Enlace Unidad Igualdad	S
1.16	Presentación Plan igualdad 2019-2023	Evidencia 1.16 Plan Igualdad 19-23	N
	Plan de igualdad efectiva entre mujeres y hombres en la UOC 2015-2019	Enlace Plan Igualdad UOC	S
	Taller "Informar sobre violencia machista"	Enlace Taller Violencia machista	S
	Sesión formativa: "Comunicación y violencia machista"	Enlace Comunicación Violencia machista	S

Estándar 2: Pertinencia de la información pública

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
	Portal UOC	Enlace Portal UOC	S
	Portal de transparencia UOC	Enlace Portal Transparencia UOC	S
	Espacio web para las titulaciones	Enlace Titulaciones UOC	S
	Portal UOC. Máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos	Enlace MU ComCorp	S
	Canal UOC de Youtube	Enlace UOC YouTube	S

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
	Lista de reproducción YouTube. Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	Enlace_InfoCom_YouTube	S
	Videos de presentación de asignaturas. Español	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
	Videos de presentación de asignaturas. Catalán	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 Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	Enlace_Blog_TodoComunica	S
	Twitter. Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	Enlace_Twitter_InfoCom	S
	Facebook. Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	Enlace_Facebook_InfoCom	S
	Portal UOC. Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	Enlace_Portal_Estudios_InfoCom	S
	Revista COMeIN	Enlace_COMeIN	S
2.1	Newsletter InfoCom+	Evidencia_2.1_Newsletter	N
	Blog Comunicación Corporativa, Protocolo y	Enlace_Blog_ComCorporativa	S

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
	Eventos		
	Repositorio Institucional de documentos abiertos. O2	Enlace Repositorio O2	S
2.2	Enunciados Actividades TFM	Evidencia 2.2 Enunciado Act TFM	N
	Portal UOC. Espacio de Calidad	Enlace UOC Calidad	S
	Portal de la universidad, información para cada grupo de interés: estudiante, alumni, investigadores, empresa y medio de comunicación	Enlaces Portal UOC: Estudiante, Alumni, Investigador, Empresa y Medios de Comunicación	S
	Informes de calidad de las titulaciones (documentos vinculados al ciclo de vida de cada titulación según el MVSMA)	Enlace Calidad de las titulaciones(InfoCom)	S
	Indicadores de rendimiento. Resultados	Enlace Calidad:Resultados	S
	Indicadores de rendimiento. Resultados Académicos	Enlace Calidad:Resultados Académicos	S
	Indicadores de rendimiento. Resultados de satisfacción	Enlace Calidad:Resultados Satisfacción	S
	Resultados de inserción laboral (estudios AQU 2017, informes, observatorio de empleabilidad, etc.)	Enlace Calidad:Inserción Laboral	S
2.3	Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad	Evidencia 2.3 Manual SGIC UOC	S

Estándar 3: Eficacia del sistema de garantía interna de la calidad de la titulación

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
	Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad	Evidencia 2.3 Manual SGIC UOC	S
	Guía AQU "Procesos para la comunicación y evaluación de las modificaciones introducidas en los títulos universitarios de	Enlace GuiaAQU Modificaciones grado-máster	S

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
	grado y de máster"		
	Indicadores de rendimiento. Resultados de satisfacción	Enlace Calidad:Resultados Satisfacción	S
3.1	Resultados encuestas de satisfacción a Profesores colaboradores. Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	Evidencia 3.1 encuesta PDC InfoCom	N
3.2	Resultados encuestas de satisfacción a Tutores. Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	Evidencia 3.2 encuesta tutores InfoCom	N
3.3	Resultados encuestas de satisfacción a Profesorado propio. Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	Evidencia 3.3 encuesta PRA InfoCom	N
3.4	Acta comisión estudios InfoCom	Evidencia 3.4 Acta Comisión Estudios	N
3.5	Informe seguimiento 2016-2017	Evidencia 3.5 IST 2016-2017	N
3.7	Anexo datos IST 2016-2017	Evidencia 3.6 Anexo IST 2016-2017	N
3.6	Informe seguimiento 2017-2018	Evidencia 3.7 IST 2017-2018	N

Estándar 4: Adecuación del profesorado al programa formativo

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
	Informe final de la verificación del Máster de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos (2016)	Enlace informe final verificación	S
	Memoria Máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos (2019)	Evidencia 1.1 Memoria MU CC Modificada	S
	Funciones y perfiles del personal académico (profesorado propio y personal docente col-laborador)	Enlace Calidad:Personal Académico	S
	Criterios de selección del profesorado colaborador	Enlace Perfil Profesorado Colaborador	S
4.1	Datos y perfiles del profesorado de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	Evidencia 4.1 Datos profesorado InfoCom	N

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
4.2	Datos del profesorado doctor del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos	Evidencia 4.2 Datos Doctores MUComCorporativa	N
4.3	Créditos impartidos según tramo	Evidencia 4.3 Créditos impartidos	N
4.4	Datos del profesorado docente colaborador del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos	Evidencia 4.4 Datos PDC MUComCorporativa	N
4.5	Datos de proyectos de investigación. Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	Evidencia 4.5 Proyectos InfoCom	N
4.6	Datos de proyectos de investigación. Máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos	Evidencia 4.6 Proyectos MUComCorp	N
	Memoria de Investigación 2016-2017. Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	Enlace Memoria InfoCom 2016/17	S
	Publicaciones 2018. Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	Enlace Publicaciones 2018	S
	Publicaciones 2019. Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	Enlace Publicaciones 2019	S
	Portal UOC. Grupos de investigación e investigadores individuales. Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	Enlace web investigación InfoCom	S
	GAME. Grupo de investigación en aprendizajes, medios y entretenimiento	Enlace GAME	S
4.7	Aportaciones investigación del profesorado. del máster universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos	Evidencia 4.7 aportaciones prof MUComCorp	N
	Anexo datos Informe Acreditación MUCC	Evidencia 1.2 Anexo acreditación	N
	Acceso a los procesos de selección de los colaboradores docentes	Enlace Únete Equipo	S

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
4.8	Proyecto DAR. Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	Evidencia 4.8 proyecto DAR	N
4.9	Política del personal académico 2015	Evidencia 4.9 Política Personal Académico 2015	N
4.10	Política de selección	Evidencia 4.10 Política Selección UOC	N
4.11	Programa de acogida en la UOC	Evidencia 4.11 Acogida UOC	N
4.12	Política de formación	Evidencia 4.12 Política Formación UOC	N
	El eLearn Center	Enlace eLC UOC	S
	Web de recursos para el diseño del aprendizaje	Enlace eLCKit	S
	Proyectos del eLearn Center: New Goals y Xtrem	Enlace eL NewGoals Enlace eL Xtrem	S
	Política de investigación	Enlace Investigación Innovación	S
	Manual para la evaluación de la actividad académica del profesorado	Enlace Manual DOCENTIA	S
4.13	Diccionario de competencias de la academia	Evidencia 4.13 Diccionario Competencias	N
	Selección de servicios y recursos para el desarrollo de la actividad docente	Enlace Kit Profesorado	S
	Selección de servicios y recursos para el desarrollo de la actividad investigadora	Enlace Kit Researcher	S
	Plan Estratégico de investigación 2018/2020. Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	Enlace Plan Estratégico investigación 18-20	S
	Espacio Apoyo Docente	Enlace Apoyo Docente	S
4.14	Encuesta a los docentes colaboradores	Evidencia 4.14 Encuesta PDC	N

Estándar 5: Eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
5.1	Buenas Prácticas en la Tutoría	Evidencia 5.1 Buenas prácticas tutoría	N
5.2	Fechas entregas PEC	Evidencia 5.2 Fechas entregas PEC	N
	Anexo datos Informe Acreditación MUCC	Evidencia 1.2 Anexo acreditación	N
	Servicios de atención a los estudiantes	Enlace Servicio de atención	S
	Datos del servicio de atención a los estudiantes. Curso 2017-2018	Enlace datos S.Atención 17-18	S
	Plan de mejora de la accesibilidad 2015-2016	Enlace Plan Mejora Accesibilidad	S
	Censo de estudiantes con discapacidad 2016-2017	Enlace Unidiscat	S
	Espacio Alumni (comunidad de graduados de la UOC)	Enlace UOC Alumni	S
	Informe de la valoración de las necesidades personales (orientación profesional)	Enlace Encuesta necesidades personales	S
5.3	Materiales de orientación profesional	Evidencia 5.3 Materiales SOL	N
	Alumni. Servicios de actualización	Enlace Alumni S.Actualización	S
	Alumni. Servicios de networking	Enlace Alumni S.Networking	S
	Alumni. Servicios de emprendimiento	Enlace Alumni S.Emprendimiento	S
	Alumni. Hubbik	Enlace Alumni Hubbik	S
	Alumni. Servicios de carrera profesional	Enlace Alumni S.Carrera	S
	El Síndic de greuges (Defensor Universitario)	Enlace Síndic	S
	Herramientas y servicios para la configuración de las aulas virtuales	Enlace Blogs Aula	S
	Red territorial de la UOC	Enlace Red Territorial	S

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
	Web de las actividades dirigidas a los estudiantes	Enlace Symposium	S
5.4	Actos 2016-2019. MU Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos	Evidencia 5.4 Actos_MUComCorp_2016-2019	N
	Debate Coloquio "Comunicación interna: retos de futuro"	Enlace ComInterna_web Enlace ComInterna_Blog	S
	Visita Feria Alimentaria	Enlace Blog Alimentaria2018	S
	Visita CaixaFòrum y sesión sobre Relaciones institucionales	Enlace Blog CaixaFòrum	S
	Colaboración Congreso internacional Barcelona RP Conference 2018	Enlace Blog BCN PR 2018	S
	Colaboración Congreso internacional Barcelona RP Conference 2019	Enlace Blog BCN PR 2019	S
5.5	Presentación Reto-Niu	Evidencia 5.5 Presentación_Reto-Niu	N
5.6	Proyecto Docente Producción de Eventos	Evidencia 5.6 PD Producción_eventos	N
	Ejemplo Presentación asignatura audiovisual	Enlace Blog Presentación_asignatura	S
5.7	Videos presentación retos Organización estratégica de eventos	Evidencia 5.7 video Presentación retos	N
	Noticia novela como recurso de aprendizaje	Enlace Noticia Novellete	S
	Juego de preguntas y respuestas Quadrívía	Enlace Noticia Quadrívía	S
5.8	Ejercicios interactivos. Protocolo Oficial	Evidencia 5.8 ejercicios interactivos	N
5.9	Vídeo-tertulia con expertos. Trabajo Final de Máster	Evidencia 5.9 video expertos_TFM	N
5.10	Vídeo De visita a Atrevia. Prácticas Virtuales	Evidencia 5.10 video De visita Atrevia	N
	Tutorial Herramienta Videoconferencia Blackboard Collaborate Ultra	Enlace tutorial BBcollaborate	S
	Anexo datos Informe Acreditación MUCC	Evidencia 1.2 Anexo acreditación	N
	Web de la Biblioteca UOC	Enlace Biblioteca UOC	S
	Préstamo bibliotecario	Enlace Youtube préstamo	S

Estándar 6: Calidad de los resultados de los programas formativos

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
	Anexo datos Informe Acreditación MUCC	Evidencia 1.2 Anexo acreditación	N
6.1	Informe satisfacción habilidades directivas (Castellano) 20162-20172	Evidencia 6.1 InformeSat 162 172 IBE	N
6.2	Informe satisfacción habilidades directivas (Castellano) 20172-20182	Evidencia 6.2 InformeSat 172 182 IBE	N
6.3	Informe satisfacción habilidades directivas (Catalán) 20162-20172	Evidencia 6.3 InformeSat 162 172 CAT	N
6.4	Informe satisfacción habilidades directivas (Catalán) 20172-20182	Evidencia 6.4 InformeSat 172 182 CAT	N
6.5	Flujo información prácticas	Evidencia 6.5 Flujo Info prácticas	N
6.6	Formulario intenciones prácticas	Evidencia 6.6 Intenciones prácticas	N
6.7	Aplicativo UOC Xperience	Evidencia 6.7 UOC Xperience	S
6.8	Presentación Agencia UOC	Evidencia 6.8 Agencia UOC	N
	Encuesta satisfacción TFM	Enlace Encuesta TFM	S
6.9	Resultados Encuesta satisfacción TFM	Evidencia 6.9 Resultados satisfacción tfm	N
	Repositorio institucional UOC. Trabajos Finales	Enlace O2 TFM	S
	Crónica primera edición Premios TF	Enlace cronica 1TF	S
	Crónica segunda edición Premios TF	Enlace crónica 2TF	S
6.10	Resultados Encuesta Audio Feedback	Evidencia 6.10 resultados encuesta audiofeedback	S
	Formulario TFM	Enlace Formulario TFM	S
	Uso herramienta PACplagi	Enlace PACplagi	S
	Cómo citar	Enlace Citar	S
	Proyecto TeSLA	Enlace TeSLA	S
	Estudio Inserción Laboral AQU	Enlace InserciónLaboral AQU	S
Asignaturas MU Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos			
	Ficha: asignatura Comunicación Corporativa y relaciones institucionales	Ficha asignatura Comunicación Corporativa y RRII	N
	Plan docente: asignatura Comunicación Corporativa y relaciones institucionales	Enlace carpeta Plan docente	N
	Recursos de aprendizaje: asignatura Comunicación Corporativa y relaciones institucionales	Enlace carpeta materiales	N
	Enunciados pruebas de evaluación continúa (PEC): asignatura Comunicación	Enlace carpeta EnunciadosEC	N

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
	Corporativa y relaciones institucionales		
	Muestras de ejecuciones: asignatura Comunicación Corporativa y relaciones institucionales (PEC presentadas)	Enlace carpeta Ejecuciones	N
	Ficha: asignatura Organización Estratégica de Eventos	Ficha asignatura Organización Estratégica de Eventos	N
	Plan docente: asignatura Organización Estratégica de Eventos	Enlace carpeta Plan docente	N
	Recursos de aprendizaje: asignatura Organización Estratégica de Eventos	Enlace carpeta materiales	N
	Enunciados pruebas de evaluación continua (PEC): asignatura Organización Estratégica de Eventos	Enlace carpeta EnunciadosEC	N
	Muestras de ejecuciones: asignatura Organización Estratégica de Eventos (PEC presentadas)	Enlace carpeta Ejecuciones	N
	Ficha: asignatura Prácticas Profesionales	Ficha asignatura Prácticas Profesionales	N
	Plan docente: asignatura Prácticas Profesionales	Enlace carpeta Plan docente	N
	Recursos de aprendizaje: asignatura Prácticas Profesionales	Enlace carpeta materiales	N
	Enunciados pruebas de evaluación continua (PEC): asignatura Prácticas Profesionales	Enlace carpeta EnunciadosEC	N
	Muestras de ejecuciones: asignatura Prácticas Profesionales (PEC presentadas)	Enlace carpeta Ejecuciones	N
	General: Trabajo Final Máster	Enlace carpeta general TFM	N
	Ficha: asignatura Trabajo Final Máster	Ficha asignatura TFM	N
	Plan docente: asignatura Trabajo Final Máster	Enlace carpeta Plan docente	N
	Recursos de aprendizaje: asignatura Trabajo Final Máster	Enlace carpeta materiales	N
	Enunciados pruebas de evaluación continua (PEC): asignatura Trabajo Final Máster	Enlace carpeta EnunciadosEC	N
	Muestras de ejecuciones: asignatura Trabajo Final Máster (PEC presentadas)	Enlace carpeta Ejecuciones	N