

PROGRAMA DE ACREDITACIÓN: EVALUACIÓN DE CENTROS

Informe de evaluación externa

Centro: Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación

Universidad: Universitat Oberta de Catalunya

Fecha de la visita: 20 de marzo de 2020

ÍNDICE

A. Introducción	3
B. Desarrollo del proceso de evaluación.....	5
C. Valoración de los criterios específicos de calidad	7
C1. Calidad de los programas formativos	7
C2. Pertinencia de la información pública	11
C3. Eficacia del Sistema de Garantía Interna de la calidad de la titulación	13
C4. Adecuación del profesorado a los programas formativos.....	15
C5. Eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje.....	18
C6. Calidad de los resultados de los programas formativos.....	20
D. Resultado de la evaluación	24
E. Propuestas de mejora	28
F. Acta de envío del informe externo	30

A. Introducción

1. Descripción del centro evaluado
 2. Composición del comité
 3. Objetivo del informe
-

1. Descripción del centro evaluado

Centro: Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación

Sede: Barcelona

Código: 4315872

Tipología: Integrado

Universidad: Universitat Oberta de Catalunya

Titulaciones evaluadas (datos del curso 2018-2019)

4315872 - Máster Universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos

ECTS	Verificación	Implantación	Oferta Plazas	Matrícula	Modalidad
60	09/06/2016	2016-2017	250	242	Online

2. Composición del comité

Rol	Nombre	Ámbito	Institución
Presidenta	M ^a Teresa García Nieto	Comunicación audiovisual y publicidad	Universidad Complutense de Madrid
Académico	Ana Belén Fernández Souto	Publicidad y RRPP	Universidad de Vigo
Profesional	Jordi Cara Ibar	Periodismo, comunicación y máquetin	Agència de Comunicació Fit&Feel
Estudiante	Miquel Ventura	Comunicación audiovisual	Univeristat Autònoma de Barcelona
Secretaria	Jasmina Berbegal Mirabent	Ingeniería industrial	Universitat Internacional de Catalunya

3. Objetivo del informe

La evaluación externa del Máster Universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos de la Universitat Oberta de Catalunya se ha centrado, de acuerdo con la *Guía para la acreditación de titulaciones oficiales de Grado y Máster* de AQU Catalunya, en las seis dimensiones obligatorias: calidad del programa formativo, la pertinencia de la información pública, la eficacia del SGIQ, la adecuación del profesorado, la eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje, y la calidad de los resultados.

Este informe se encuadra dentro del programa de acreditación y tiene esencialmente dos finalidades:

- Comprobar el despliegue y los resultados de las titulaciones oficiales evaluadas y, en consecuencia, proponer a las comisiones específicas de evaluación correspondientes la acreditación o no de estos títulos.
- Ayudar a las titulaciones evaluadas a alcanzar o mantener un nivel de calidad adecuado a través de una propuesta formal de acciones para la mejora.

B. Desarrollo del proceso de evaluación

1. *Breve descripción del proceso de evaluación: fechas en que se recibió el autoinforme, fechas en que se hizo la visita al centro, programa de la visita, etc.*
2. *Valoración de la Calidad del autoinforme*
3. *Incidencias más destacables durante el proceso de evaluación*
4. *Actitud de la comunidad del centro respecto del proceso de evaluación, apoyo y colaboración de los órganos de gobierno de la universidad y de su unidad técnica, el nivel de respuesta de la comunidad en el proceso, etc.*

1. Breve descripción del proceso de evaluación

Debido a la situación excepcional de confinamiento como consecuencia del virus del COVID-19, la presente visita de acreditación se desarrolló de forma virtual, previo acuerdo con el centro y siguiendo en todo momento el “Protocolo de actuación excepcional en el proceso de acreditación de titulaciones oficiales como consecuencia de los efectos producidos por el coronavirus sars-cov-2” elaborado y aprobado por la Comisión de Evaluación Institucional y Programas de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Catalunya en la sesión de 11-13 de marzo de 2020.

Tras el análisis del Autoinforme facilitado por la UOC, el Comité de Evaluación Externa (CEE) consideró adecuada la información proporcionada y se procedió al establecimiento de la agenda correspondiente a la visita de evaluación del título de interés: el Máster Universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos.

La visita del CEE a la UOC se realizó de forma virtual el día 20 de marzo de 2020, ajustando su calendario y horarios al siguiente programa:

09:30 - 10:30	Audiencia con el equipo directivo y comité de evaluación interna
10:30 - 11:15	Presentación del entorno virtual de la UOC
11:15 - 11:30	Pausa
11:30 - 12:15	Audiencia con profesorado propio
12:15 - 12:45	Audiencia con profesorado colaborador
12:45 - 13:00	Audiencia abierta
13:30 - 14:30	Comida
14:30 - 15:15	Audiencia con estudiantes
15:15 - 16:00	Audiencia con egresados
16:00 - 16:45	Audiencia con empleadores
16:45 - 17:00	Despedida

2. Valoración de la calidad del Autoinforme

El Autoinforme entregado por el Centro de Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación se ajusta a las directrices de la *Guía para la acreditación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster de la AQU Catalunya*. La Universidad ha creado una plataforma web a través de la cual ha puesto a disposición del CEE el conjunto de evidencias asociadas al Autoinforme, tanto con carácter general como para las distintas titulaciones que son objeto de acreditación.

El CEE valora positivamente el esfuerzo realizado por sus redactores para estructurar el documento al que ha tenido acceso, contribuyendo a la sistematización de la información requerida para cada uno de los títulos, así como en la cantidad y calidad de sus contenidos y sus respectivas evidencias.

El CEE, quiere agradecer la colaboración de la comunidad universitaria en todo el proceso de evaluación, y en especial del equipo directivo del Centro y de la coordinación de los títulos. Un agradecimiento que se prolonga en todas las personas, colectivos y/o entidades que participaron activamente en las audiencias celebradas, cuyas apreciaciones han sido muy estimables para incrementar el conocimiento de la institución y de los programas formativos objeto de evaluación. Este agradecimiento se extiende también al personal de AQU Catalunya y a todas aquellas personas que han hecho posible la visita de forma virtual.

3. Incidencias más destacables durante el proceso de evaluación

El proceso de evaluación externa transcurrió sin ninguna incidencia destacable, más allá de la prolongación temporal de algunas de las audiencias. No se produjo ningún tipo de incidencia técnica ni problemas de conexión.

4. Actitud de la comunidad

El CEE quiere hacer constar, igualmente, el clima de cordialidad en todas las audiencias y el grado de participación de todos los asistentes.

Finalmente, el CEE quiere agradecer la disposición absoluta de todas las personas vinculadas a los títulos objeto de evaluación con las que tuvo ocasión de dialogar, su paciencia y capacidad para entender las cuestiones planteadas por los miembros del comité y su interés por resolver las dudas que se plantearon. Los aspectos técnicos vinculados a la visita virtual se planificaron con esmero y ello dio como resultado una visita sin incidentes y bien organizada.

C. Valoración de los criterios específicos de calidad

C1. Calidad de los programas formativos

El diseño de la titulación (perfil de competencias y estructura del currículo) está actualizado según los requisitos de la disciplina y responde al nivel formativo requerido en el MECES. Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior

No se alcanza Se alcanza con condiciones Se alcanza En progreso hacia la excelencia

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

Se alcanza

El perfil de competencias cumple con los requerimientos expresado en las memorias de verificación y se ajusta al nivel correspondiente del MECES.

A lo largo de los últimos años se han ido introduciendo algunas modificaciones a la titulación para ajustar mejor los aprendizajes y el programa formativo a las demandas del mercado. Dichas modificaciones han sido positivamente evaluadas y reflejan la orientación del centro a una clara actitud de mejora continua.

Si bien es cierto que, de acuerdo con las evidencias, se prevé que en las propias asignaturas se muestren ejemplos prácticos, el plan docente no incluye asignaturas en las que se mencione de forma explícita contenidos específicos de investigación, por lo que surge la duda de cómo el centro prevé cumplir con las competencias relacionadas con el desarrollo de nuevo conocimiento científico y la identificación de necesidades formativas en relación con la investigación.

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

Se alcanza

El plan de estudios y la estructura del currículo, de acuerdo con lo expuesto en el Autoinforme, resultan coherentes con las competencias y los objetivos de la titulación. Sin embargo, los índices de satisfacción en la mayoría de las variables relacionadas con la calidad del título han disminuido en sus últimas tres ediciones. Así lo demuestran los datos recogidos en la Taula 8. dels graduats (estàndard 6.3) Satisfacció en la Evidència 1.2 del Anexo al Autoinforme de Acreditación. De acuerdo con esta información, en el curso 2018-2019 una tercera parte de los graduados (33,3%) no se manifiesta satisfecha en general con la titulación, el 5,6% se muestra insatisfecho y el 27,8% se manifiesta indiferente. El 38,9% no se manifiesta satisfecho con la titulación en relación con la mejora de sus competencias personales. Y el 27,8% no expresa satisfacción con la titulación en relación con la mejora de las capacidades profesionales.

De acuerdo con los resultados de la visita, estos niveles de no satisfacción, insatisfacción e indiferencia, podrían deberse a las grandes diferencias existentes en el bagaje de conocimientos académicos de los estudiantes admitidos, en relación con los contenidos específicos del máster.

A este hecho hay que sumarle que, como se desprende de una revisión profunda del contenido de las asignaturas, el máster se está planteando más bien como una titulación generalista y no de especialización. En las audiencias, los alumnos confirman esta hipótesis. Se puede comprobar, además, que las guías docentes de sus asignaturas coinciden en buena medida con las de materias impartidas en el Grado en Comunicación de la UOC y, sobre todo, con las asignaturas de los grados del ámbito de la comunicación de otras universidades. Así, los estudiantes que provienen de estudios relacionados con la comunicación indican que hay poco valor diferencial con el grado. Sin embargo, los que provienen de otras disciplinas, y que, por lo tanto, no tienen conocimientos básicos específicos en el área del máster, encuentran utilidad al máster. Con estos argumentos, el CAE quiere hacer notar a los responsables del programa que, para los estudiantes que proceden del ámbito de la comunicación, el contenido es prácticamente el mismo que el del grado, si bien complementado con la parte práctica. En este sentido, el CAE recomienda una revisión del contenido del máster para alinearlos mejor con el nivel superior de especialización y profundización que se espera de una titulación de máster.

Otro elemento a destacar es la eliminación de la asignatura de prácticas como asignatura obligatoria dada la posible incompatibilidad con el perfil de alumnado, la mayoría del cual está desarrollando ya alguna actividad profesional. Si bien esta modificación queda justificada, es importante no perder esta vertiente práctica de los aprendizajes. Se recomienda seguir dando valor y más peso a aquellas actividades que permitan corroborar que los contenidos incluyen "retos" o "casos" reales y que se trata la actualidad del sector en las distintas asignaturas, siendo este uno de los aspectos mejor valorados del Máster tanto por los estudiantes, como por los egresados.

1.3 Los estudiantes admitidos tienen el perfil de ingreso adecuado para la titulación y su número es coherente con el número de plazas ofrecidas

Se alcanza con condiciones

El número de estudiantes admitidos en las dos últimas ediciones del Máster se concreta en 242 y 248 respectivamente. Un número muy próximo al previsto tras la modificación solicitada, por la cual el número de admitidos aumentó de 100 a 250.

En las alegaciones de AQU a la memoria verificada se solicita la especificación de los criterios de selección de los estudiantes en caso de un número de solicitudes superior al número de plazas previsto. Esta cuestión sigue sin aclararse. Tanto el Autoinforme, como las audiencias, evidencian que no se produce un proceso de selección entre los alumnos solicitantes, siendo necesario implementar un proceso de selección con un mayor nivel de concreción en los criterios del proceso. Se indica que no ha sido necesaria la aplicación de criterios selectivos de admisión dado que el número de solicitudes ha sido inferior a las 250 plazas previstas, fruto de la última modificación. Esto no impide que deban quedar claros estos criterios, dado que en el futuro sí podría darse la circunstancia de que haya más solicitudes que plazas. Además, en el informe de evaluación del Comité de AQU de 29 de

abril de 2016, sobre la Memoria de verificación, ya se señalaba lo siguiente: “Se recomienda especificar en la memoria que los criterios que se exponen para la selección de los estudiantes son de aplicación para aquellas ocasiones en las que el número de solicitudes exceda al de las plazas ofertadas”.

Por otro lado, no hay constancia de la comprobación de que los estudiantes posean el nivel de inglés recomendado (B2). Que en la Memoria verificada no se previera una posible prueba de comprobación del nivel de inglés recomendado, no significa que no se solicite la acreditación, de algún modo, de estar en posesión de dicho nivel de idioma, aunque se trate de un requisito recomendado.

El perfil de ingreso de los estudiantes se adecua a lo especificado en la memoria verificada. Sin embargo, destaca el hecho de que casi la mitad de los admitidos en el curso 2018-2019, el 45,87%, procede de titulaciones ajenas al ámbito de la comunicación, y concretamente casi la cuarta parte (22,31%) procede de titulaciones ajenas a las ciencias sociales. Estos estudiantes carentes de un título que asegure los conocimientos elementales necesarios para cursar un máster universitario especializado en esta materia, deberían al menos cursar los complementos de formación que les permita adquirir estos conocimientos académicos específicos básicos. Sin embargo, de las evidencias y de las audiencias se desprende que el porcentaje de estudiantes que cursan estos complementos formativos no llega al 6%. Sería recomendable que estos complementos formativos dejaran de ser “recomendados” para ser “obligatorios” para todos aquellos los estudiantes admitidos procedentes de titulaciones que no pertenezcan al ámbito de la comunicación.

Por otro lado, se podría mejorar la información relativa a la admisión de los estudiantes en relación con la experiencia laboral de los candidatos.

1.4 La titulación dispone de adecuados mecanismos de coordinación docente

Se alcanza

Los mecanismos de coordinación docente que se detallan (de los que se aportan muchas evidencias) cumplen con el objetivo de asegurar una coordinación entre los distintos agentes implicados (profesorado, servicios de la universidad y alumnado) y garantizan una correcta implementación de la docencia. Este punto es clave al tratarse de una enseñanza no presencial.

Se valora muy positivamente el esfuerzo del centro por asegurar estos mecanismos. Sin embargo, de los cuestionarios de satisfacción de los graduados, para el curso 2017-18 y 2018-19, se deriva que solo el 54.5% y el 66.7% de los egresados están satisfechos con la coordinación entre asignaturas. También la carga de trabajo percibida obtiene valoraciones bastante mejorables, con un grado de satisfacción del 45.5% y del 66.7% en los últimos dos cursos académicos. No obstante, es preciso poner en contexto estos datos en tanto que el porcentaje de graduados que participa en las encuestas representa aproximadamente una cuarta parte del total de los graduados.

Se observa el esfuerzo de la institución para desarrollar un conjunto de herramientas que permitan la coordinación docente en el desarrollo de actividades y sistemas pedagógicos. Se destaca de forma positiva que se incluyan audios para resumir el *feedback* y aportar

cercanía y espontaneidad (un elemento necesario en un sistema de aprendizaje asincrónico en que el estudiante puede sentir que no está acompañado). No obstante, en el Autoinforme no se detalla qué mecanismos se utilizan para evitar duplicidades de contenido entre materias, para detectar posibles *gaps* de conocimiento, ni qué sistemas de comunicación pueden utilizar los estudiantes durante el curso para comunicarse entre ellos.

Cabe destacar especialmente la realización del debate de tendencias en la comunicación digital, que permite compartir información entre el profesorado, propiciando la adquisición de conocimientos y destrezas por parte del PDI.

Pese a lo anterior, en las audiencias se detectan dos puntos de mejora en la coordinación. Por un lado, la comunicación entre los varios consultores que se ocupan de la docencia en una misma asignatura. Y por otro, la mayor implicación del alumnado, como colectivo, en la toma de decisiones para el avance de la coordinación.

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

Se alcanza

Las evidencias aportadas sugieren que las distintas normativas se aplican de forma adecuada.

Se reconoce como un elemento positivo que en la memoria de la titulación se han desarrollado posibles mecanismos para solventar problemas de accesibilidad para personas con diversidad funcional. Se insta a la Universidad a seguir trabajando en esta línea para que estas situaciones de diversidad funcional no supongan un obstáculo para el aprendizaje y la consecución de los estudios. Se desconoce, no obstante, el impacto de estas medidas sobre los resultados de la titulación.

En el Autoinforme se aprecia el desarrollo de actividades que denotan una especial sensibilidad para evitar la discriminación por razones de género u orientación sexual. Se reconoce el esfuerzo de la entidad y se la insta a continuar trabajando para seguir construyendo un espacio de aprendizaje igualitario, contemplando también otras características de carácter discriminatorias actualmente.

Se plantea como una posible propuesta de mejora la inclusión de un contenido obligatorio de buenas prácticas para los profesionales en relación con la igualdad de género y otros principios deontológicos y éticos. Es decir, mostrar de forma aplicada algunos protocolos, acciones, actitudes y comunicaciones machistas y algunos de los posibles planteamientos acertados con perspectiva de género. Se propone que los estudiantes no solo convivan en un entorno igualitario y plural sino que también sean capaces de identificar, planificar, ejecutar y medir acciones que sean igualitarias y que actúen como motor transformador de las empresas en las que trabajarán.

C2. Pertinencia de la información pública

La institución informa de manera adecuada a todos los grupos de interés sobre las características del programa y sobre los procesos de gestión que garantizan su calidad.

No se alcanza Se alcanza con condiciones Se alcanza En progreso hacia la excelencia

2.1 La institución publica información veraz, completa, actualizada y accesible sobre las características de la titulación y su desarrollo operativo (*Rúbrica, descripción y valoración*)

Se alcanza

Dadas las características de la titulación y su docencia, la institución publica profusa información, exhaustiva y completa, tanto institucional como docente. Este hecho se hace más patente si lo comparamos con otras universidades que imparten títulos similares de forma presencial.

La web ofrece información actualizada, sin embargo, la página web en inglés no está disponible. Así mismo, aunque aparecen los nombres de los tutores, no se ofrece más información sobre ellos. En cuanto al perfil investigador de los profesores, se deriva al LinkedIn o ResearchGate, pero no en todos aparece el enlace y no todos tienen la información actualizada.

En el caso del profesorado propio, sería recomendable vincular los CVs de los docentes con el link a los grupos de investigación a los que pertenecen y, asimismo, se insta a la titulación a la publicación de la dirección del correo electrónico del profesorado en las respectivas guías docentes.

Se valora de forma muy positiva los vídeos explicativos de las distintas asignaturas en el canal youtube.

Se aprecia que la institución ha realizado un esfuerzo intenso tanto en la publicación de contenido de interés para el estudiante, así como con el uso de varios canales de comunicación para poder publicar información adecuada y accesible. Se valora que el blog incluye toda la información y considera como buena práctica el desarrollo de entrevistas a los profesores y contenido audiovisual que permite aportar información sobre las asignaturas.

A pesar de que se observa que la titulación presenta un muy buen nivel en este subestándar se ha considerado que para aquellos perfiles de interés que no estén habituados a acceder al conjunto de canales de información (como por ejemplo empleadores, posibles futuros estudiantes, público general...) puede haber algunas dificultades para llegar a información concreta como el método de evaluación, ya que en muchas ocasiones se opta por mostrar en la guía EC (evaluación continuada) sin explicar en qué consiste.

Uno de los puntos que se ha considerado de especial interés es la inclusión de apartados en la página web que explicaran de forma detallada los procesos de homologación, así como de legalización del título con la inclusión de apartados de calidad. Estos elementos son esenciales en una Universidad no presencial. Se ha observado coherencia entre el modelo asincrónico de la institución y la inclusión detallada de información. Se reconoce el trabajo de la institución y se les insta a seguir en la misma línea.

Sin embargo, los empleadores comentan durante la visita que la información proporcionada en la web no es completa ni práctica para responder a sus necesidades.

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

Se alcanza

La institución publica en la web, a través del portal de transparencia, los resultados académicos por titulación, excepto la tasa de abandono, que aparece agregada en el conjunto de los másteres así como la tasa de graduación, que aparece con datos absolutos.

La UOC publica, también, por titulación, no el grado de satisfacción, sino el porcentaje de estudiantes satisfechos con diferentes estándares.

Si bien se comenta que la institución se rige por criterios de transparencia en la publicación y comunicación de la información, se desconoce si los grupos de interés conocen dónde encontrar dicha información.

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

En progreso hacia la excelencia

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

Se publica el Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad y las memorias de seguimiento por centros y titulaciones, en el link de Calidad de las titulaciones, localizado en el portal de transparencia. Se valora positivamente la traducción de este manual al catalán, castellano e inglés, ya que facilita la accesibilidad para todos los públicos de este documento.

A pesar de la difusión del propio documento SGIC, se debe tener en consideración que sin la creación de elementos contextuales que permitan su correcta validación pueden existir algunas dificultades para que el documento cuente con la participación de todos los grupos de interés. Se insta a la Universidad a la creación de talleres que ayuden a promover la funcionalidad y características básicas del documento, así como de la transmisión de la importancia de la cultura de la calidad con la finalidad de aumentar el conocimiento y participación de todos los grupos de interés en la modificación de este documento.

C3. Eficacia del Sistema de Garantía Interna de la calidad de la titulación (SGIC)

La institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de manera eficiente, la calidad y mejora continua de la titulación.

No se alcanza Se alcanza con condiciones Se alcanza En progreso hacia la excelencia

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

Se alcanza

Las evidencias en relación con el SGIC, en concreto, las encuestas de satisfacción se refieren en general a los estudios de Ciencias de la Información y de la comunicación, y no se ofrecen datos específicos relativos al Máster en cuestión. Esto sucede tanto en cuanto a la satisfacción de los profesores colaboradores, como a la satisfacción de los estudiantes en relación con el tutor, o a la satisfacción del profesorado de la UOC en relación con sus responsabilidades docentes en los estudios.

Asimismo, la evidencia que se presenta en relación al seguimiento de la calidad se refiere al acta de una reunión de la Comisión de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación, en cuyo contenido no se alude en ningún momento al Máster en Comunicación corporativa, Protocolo y Eventos. No obstante, en la evidencia 1.2.- Anexos autoinforme per a l'acreditació, se reflejan los resultados de los datos académicos y de las encuestas de satisfacción propias de la titulación.

Los informes de seguimiento del Máster, muestran que la Comisión de calidad del Título realiza de forma adecuada el seguimiento de la buena marcha del Máster, valorando los diferentes estándares y realizando las oportunas propuestas de mejora.

El SGIC cuenta con un sistema de procesos bien delimitado en el que se establece un cuadro de mando con elementos complejos como planes estratégicos, planes de movilidad, de prácticas. El SGIC cumple con sus funciones básicas y muestra el correcto seguimiento y acreditación de las titulaciones. No obstante, no se ha podido comprobar al detalle los procesos y responsabilidades en algunos como: implantación de nuevas asignaturas, modificación de asignaturas, eliminación de asignaturas, asignación de profesorado al TFM, etc.

En caso de que hubiera alguna carencia significativa en modificaciones, verificaciones, creación de nuevas asignaturas, se insta a la Universidad a la creación de mecanismos para poder solventar posibles errores en la misma promoción en que se identificaron.

En este sentido el SGIC dispone de procesos implementados que facilitan de forma óptima el diseño y la aprobación de las titulaciones, así como su seguimiento y acreditación. No obstante, sería recomendable hacer más hincapié con la implicación de todos los grupos de

interés. En todo caso, se valora el "proceso Desplegar, revisar y mejorar los programas" que asegura el seguimiento anual de las titulaciones y permite detectar los aspectos que hay que mejorar relativos al programa y a la institución.

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

Se alcanza

Se observa que la Universidad conoce en profundidad los procesos de calidad y que los lleva a cabo para garantizar la mejora. En este caso el funcionamiento en el entorno digital facilita la captación de metadatos que ayudan a captar indicadores importantes para garantizar la mejora.

Se detecta, sin embargo, la ausencia de información sobre la satisfacción de los empleadores y del personal de administración y servicios. En este sentido, se recomienda diseñar mecanismos que aseguren una alta participación de los distintos grupos de interés (alumnos, PDI y PAS) en las encuestas.

Sobre la recogida de la opinión del profesorado colaborador, sorprende que casi el 40% del profesorado considere que la universidad no proporciona información apropiada de su actividad docente. Se insta al centro en profundizar en los motivos de este desajuste.

Cabe destacar la necesidad de contar indicadores de carácter cualitativo que, junto con los cuantitativos, ayuden a tener un conocimiento tanto de las ventajas a fortalecer, como de los puntos a mejorar. Consecuentemente, se puede concluir que el SGIC propicia la recogida de información y de los resultados relevantes para el control de la buena marcha del Máster.

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

Se alcanza

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.

Los informes de seguimiento del título revelan un análisis exhaustivo de la información recogida, la propuesta de planes de mejora y el control del cumplimiento de sus objetivos.

Sin embargo, no se ha podido visualizar el cuadro de mando, de forma que la información de la que se dispone es reducida. Se puede observar que hay un seguimiento general bueno y que se genera un plan de mejora que se aplica correctamente. Resta valorar la automatización de la captación de datos y de generación de indicadores que alerten sobre posibles necesidades de mejora.

Se valoran especialmente los ejemplos de buenas prácticas llevados a cabo.

C4. Adecuación del profesorado a los programas formativos

El profesorado que imparte docencia en las titulaciones del centro es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características de las titulaciones y el número de estudiantes.

No se alcanza Se alcanza con condiciones Se alcanza En progreso hacia la excelencia

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.

Se alcanza

Los profesores colaboradores, según consta en la web, son 58. El 46% doctores. No se informa, sin embargo de la actividad investigadora de este grupo numeroso de profesores.

La situación actual del centro se fundamenta en la flexibilidad de contratación de profesores colaboradores. Sin embargo, esto puede suponer un reto en caso de una baja proporción del personal a tiempo completo. Se insta a la Universidad a evaluar la estructura y la proporción entre personal docente a tiempo completo y a tiempo parcial, pues la situación actual con 58 profesores colaboradores y 8 profesores a tiempo completo en este máster no responde a lo exigido en el Real Decreto 420/2015 “*las universidades garantizarán que al menos el sesenta por ciento del total de su profesorado ejerza sus funciones en régimen de dedicación a tiempo completo*”. En el máster la proporción del profesorado a tiempo completo, como vemos, representa el 12,12%. Ni siquiera si tuviésemos en cuenta todo el profesorado a tiempo completo de la Facultad (26), se alcanzaría la proporción exigida. 26 profesores a tiempo completo en la Facultad, respecto de los 58 profesores a tiempo parcial del máster, representan el 31% del total.

Sin embargo, el modelo de la UOC, no permite aplicar de manera directa estos porcentajes de profesorado a tiempo completo y parcial. En consonancia con los acuerdos entre AQU y la UOC, el profesorado colaborador (no permanente) computaría, en términos de estabilidad de la plantilla (TC/TP) o de categoría (Doctor/No doctor) como 1/3 del profesorado responsable. Aplicando este criterio, los indicadores resultantes no alcanzan el 60% de profesorado a tiempo completo (sí, en cambio, el porcentaje requerido de profesorado doctor). Así pues, aunque los indicadores que se presentan en el Autoinforme son buenos, sin embargo, no se ajustan a la realidad.

Por otro lado, en el Autoinforme se menciona la política de contratación y se opta por el reconocimiento externo como elemento para la selección de personal profesional. Se sugiere la inclusión de unos criterios que permitan la definición de "reconocimiento externo" en cuanto a selección del personal docente-profesional.

El comentario anterior, no desmerece el esfuerzo que está haciendo la universidad para conseguir una plantilla de profesorado con méritos de investigación. En este sentido, es destacable que el 100% del profesorado responsable de las asignaturas es doctor y el 80%

está acreditado. También es meritorio el número de quinquenios y sexenios acumulados por estos docentes (sólo dos no cuentan con sexenio de investigación y uno con quinquenio de docencia), y se valora de forma positiva la iniciativa emprendida por la Universidad de incrementar el número de profesorado doctor acreditado hasta el 85%.

Del análisis del CV de los profesores propios, se observa que tienen un buen perfil, pero se les anima a difundir sus investigaciones en revistas internacionales y a ampliar su participación en proyectos competitivos europeos. Se indica de forma clara la participación de estos profesores en proyectos de investigación.

4.2 El profesorado del centro es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para desarrollar sus funciones y atender a los estudiantes

Se alcanza

Para cubrir las necesidades de dedicación docente y atención a los estudiantes del Máster la Universidad ha optado por contratar a profesores externos, con la figura de profesores colaboradores. Se afirma que este grupo de profesores proporciona la atención necesaria a los estudiantes.

En el Autoinforme se menciona que la UOC está instaurando modificaciones en varias titulaciones que acabarán derivando la dedicación de su profesorado a la docencia en el Máster Universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos. Por otra parte, también se expresa que habrá nuevas incorporaciones para afrontar el incremento de estudiantes.

Se puede deducir por las acciones que se llevarán a cabo que la institución ha definido que era necesaria una mejoría en ese aspecto. Por tanto, se considera altamente recomendable la incorporación de un indicador (por ejemplo de horas de impartición de docencia) que permita evidenciar que el profesorado dispone de la dedicación suficiente y que este indicador sea capaz de aportar información sobre qué períodos requieren más recursos para poder actuar en un mismo curso, en caso de que la dedicación no fuera suficiente.

En este sentido, entre el profesorado UOC con responsabilidades docentes, el 33,3% expresa su preocupación por la dificultad a la hora de compaginar la docencia con la actividad investigadora. Y el 44,4% se siente preocupado por la poca utilidad percibida de los indicadores que proporciona la universidad sobre los resultados académicos y de satisfacción.

El hecho de que los alumnos valoren especialmente la atención del profesorado, siendo este ítem uno de los mejor valorados de la titulación, acredita que desde la perspectiva de los estudiantes el profesorado es suficiente.

Se valora también que la mayor parte de la docencia recaiga sobre profesores con tramos de investigación y docencia acreditados.

Sin embargo, las encuestas de satisfacción de los graduados indican bajos niveles de complacencia con algunas cuestiones en el curso 2018-2019. Así, sólo el 58,8% de los graduados se muestra satisfecho con el profesorado. Sólo la mitad, el 50%, está satisfecho con la tutorización. Y sólo el 50% se expresa estar satisfecho con la metodología del profesorado.

Se aconseja al centro averiguar los motivos que causan estos altos niveles de insatisfacción y diseñar un plan de mejora.

Estos resultados pueden tener relación con la falta de tiempo mencionada por el profesorado colaborador. Durante la visita los profesores colaboradores manifiestan dificultades para compaginar su actividad docente y profesional debido a las puntas de trabajo que se producen en una y otra de sus facetas laborales y al elevado número de estudiantes por grupo que deben atender en algunas asignaturas. En este sentido, debería mejorarse la ratio del número de alumnos por profesor.

A nivel de detalle por asignaturas, los coordinadores de la titulación, como indican en el Autoinforme, son conscientes de algunas que requieren especial atención por los muy bajos niveles de satisfacción: un 12,5% de satisfacción con la asignatura de *Lobbyism and public affairs* y un 48,65% de satisfacción con el consultor de la asignatura de Habilidades directivas, liderazgo y formación de portavoces. Será preciso el seguimiento de las medidas de mejora para estas asignaturas en los próximos cursos.

Y cabe destacar los buenos resultados de las asignaturas de "Producción de eventos" y "Organización estratégica de eventos" y "Relaciones Públicas", esta última asignatura de complemento formativo.

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

Se alcanza

La institución cuenta con un plan estratégico que incluye una sección dedicada a la investigación para orientar al profesorado y un presupuesto específico.

También hay formación específica de apoyo a la calidad docente, habiendo muchos recursos disponibles. Quizás el problema es la diversidad y la falta de un apoyo o seguimiento más personalizado del profesor por la figura, por ejemplo, de un orientador, si bien es cierto que existe un plan de acogida por parte de la universidad. Así mismo, se valoran de forma positiva el "kit del profesor" y el "kit for new researchers".

Del análisis de los datos proporcionados preocupan los bajos niveles de satisfacción con los servicios centrales de apoyo tecnológico, comercial, de márketing y alumni.

C5. Eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje

La institución cuenta con servicios de orientación y recursos adecuados y eficaces para el aprendizaje del alumnado.

No se alcanza Se alcanza con condiciones Se alcanza En progreso hacia la excelencia

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

Se alcanza

El hecho de que la satisfacción por parte del alumnado sea alta en este epígrafe, es un buen indicador. Aparentemente, los servicios de orientación académica facilitan el proceso de aprendizaje. Se valoran positivamente los recursos sobre acción tutorial, plan de buenas prácticas para el profesorado, como crear material docente online, etc. Estos servicios de apoyo al profesorado parecen revertir de forma positiva en el aprendizaje de los alumnos. Un ejemplo lo encontramos en los datos para el curso 2018-2019, en el que el 73.9% de los estudiantes estaba satisfecho con las tutorías. Sin embargo, falta información relativa al calendario de tutorizaciones, las tutorías anuales que se realizan y el ratio alumnos/tutores.

En cuanto a los servicios de apoyo a la orientación profesional en relación con la incorporación al mercado laboral, se desconoce su eficacia y se desconoce el índice de inserción laboral de los egresados del Máster. Se añade aquí una alta tasa de abandono, especialmente a los tres años de haber empezado los estudios.

A modo de propuesta de mejora se menciona por parte de los egresados la realización de una conferencia web en qué un profesional del mundo la comunicación corporativa y gestión de eventos explique el desarrollo de su carrera profesional con un turno de preguntas para que los estudiantes puedan plantear cuestiones y de esta forma resolver en grupo dudas comunes. Es positivo que este webinar se realice anualmente. Si con las conclusiones de este webinar se desarrollara un breve documento inserción laboral y este documento se contrastara con el del año siguiente se podría establecer algunas recomendaciones propias del sector que supondrían claramente un valor añadido para el estudiante.

También se propone la realización de un taller explique las particularidades de los estudios de doctorado a fin de que los estudiantes conozcan sus características básicas y lo consideren como una opción válida que pueda conducirles a cursar un determinado programa de doctorado.

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

Se alcanza

Dadas las características docentes de esta institución, los recursos tecnológicos y de aprendizaje (campus virtual y plataforma de comunicación con los profesores) se valoran muy adecuados. El espacio virtual es también adecuado a las necesidades de la titulación.

Se destaca que la UOC ha desarrollado herramientas mayoritariamente de carácter digital que permiten dar soporte y facilitar el aprendizaje. Se valora especialmente la transformación digital de los contenidos para facilitar su comprensión. Se han considerado como buenas prácticas la realización de videotutoriales que permitan mostrar cómo realizar tareas en la plataforma.

Se conoce el grado de satisfacción de los graduados en relación con los recursos de la biblioteca y de apoyo a la docencia. Este índice ha mejorado en el último año, pasando del 44,4% al 56,2%. Se desconoce, sin embargo, el grado de satisfacción en relación con otros posibles recursos.

C6. Calidad de los resultados de los programas formativos

Las actividades de formación y de evaluación son coherentes con el perfil de formación de la titulación. Los resultados de estos procesos son adecuados tanto con respecto a los logros académicos, que se corresponden con el nivel del MECES de la titulación, como con respecto a los indicadores académicos y laborales.

No se alcanza Se alcanza con condiciones Se alcanza En progreso hacia la excelencia

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

Se alcanza con condiciones

En el Autoinforme se afirma que los resultados de aprendizaje se corresponden a los objetivos formativos y son consistentes con el nivel del MECES de las titulaciones.

El índice de satisfacción global de los graduados con el título ha ido disminuyendo en las tres últimas ediciones del Máster (100% en 2016-2017; 88,9 en 2017-2018; y 66,7% en 2018-2019) y se observa un significativo grado de no satisfacción de los graduados en relación con varios estándares, así como un reducido grado de satisfacción de los estudiantes en relación con alguna materia. En este sentido, en el curso 2018-2019 una tercera parte de los graduados (33,3%) no se manifiesta satisfecha con la titulación. El 38,9% no se expresa satisfecho con la mejora de sus competencias personales, y el 27,8% no se manifiesta satisfecho con el título en relación con la mejora de las capacidades profesionales. En las audiencias se confirma que tanto los egresados como los estudiantes con estudios de grado o licenciatura en Comunicación, Publicidad y Relaciones Públicas y otras titulaciones afines, señalan que los contenidos de las materias del Máster son muy similares a los del Grado o Licenciatura.

Referente a la tasa de abandono, los datos aportados como evidencias revelan que en el tercer año es del 23,6%. Se recuerda que la memoria de verificación se establece un valor máximo de del 30%, por lo que, se anima al centro a diseñar las estrategias pertinentes para evitar que aumente y se acerque a valores cercanos a esta cifra.

Se valora positivamente los mecanismos de mejora con las asignaturas que se percibe que no hay un buen funcionamiento (*Lobbyism and public affairs; Business & Entrepreneurship; Habilidades directivas, liderazgo y formación de portavoces; Comunicación estratégica y creativa en las organizaciones*).

Resulta interesante la oferta de "prácticas virtuales". Si bien se menciona que por ahora está costando la captación de empresas que ofrezcan esta modalidad, habrá que seguir de cerca esta iniciativa ya que, de funcionar, es muy innovadora y atractiva, tanto para alumnos como por los mismos profesionales.

La realización y seguimiento de los TFMs es correcto.

A nivel general, se puede concluir que el resultado es acorde a los objetivos formativos, si bien con diferente eficacia dependiendo de la titulación de grado de la que proceden los estudiantes.

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

Se alcanza con condiciones

En términos generales, se puede afirmar que el programa garantiza el logro de los resultados de aprendizaje con una metodología práctica y actividades formativas variadas que permiten la aplicación de la teoría y el progresivo conocimiento de contenidos mediante ejercicios continuados. Se utilizan las ventajas de las nuevas tecnologías para facilitar el proceso de aprendizaje. Hay no obstante margen de mejora en la aplicación práctica de los conceptos aprendidos a lo largo de la titulación. Se recomienda revisar la parte práctica del programa.

Los sistemas y criterios de evaluación son variados, innovadores y pertinentes para certificar los resultados de aprendizaje. Tanto la evaluación continua como la importancia que la institución concede al *feedback* por parte del alumnado están bien valorados. Se valora también el esfuerzo antiplagio. Sin embargo, es preciso insistir que en apartado de evaluación de las guías docentes de la mayoría de las asignaturas se señala la opción de la evaluación continua, pero no se detalla el modo cómo se lleva a cabo.

De acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción de estudiantes y egresados en relación con los diferentes estándares de calidad del título, puede afirmarse que, en términos generales, en torno al 75% de los estudiantes está satisfecho con el logro de los resultados de aprendizaje. Más preocupantes resultan los resultados de las encuestas de satisfacción de los graduados:

- Coordinación de las asignaturas: 66,7%
- Coherencia del volumen de trabajo en relación con el número de créditos: 66,7%
- Satisfacción con el profesorado: 58,8%, lo que significa que 4 de cada 10 no manifiesta estar satisfecho.
- La satisfacción con la Metodología del profesorado ha pasado del 81,8% en el curso 2017-2018, al 50% en el curso 2018-2019. La mitad de los graduados no manifiesta estar satisfecha con la metodología del profesorado.
- Tutorización: La mitad de los graduados no manifiesta estar satisfecha con la tutoría.
- Sistema de evaluación ha pasado del 72,7% en el curso 2017-2018, al 61,1% en el curso 2018-2019. 4 de cada 10 graduados no manifiestan estar satisfechos con el sistema de evaluación.
- Prácticas externas. Al haber transformado esta asignatura convirtiéndola en optativa, el índice de satisfacción ha subido, pasando del 27,3% al 64,3%. No obstante, sigue habiendo un 35% de graduados que no manifiesta estar satisfecho con las prácticas. Este hecho puede estar relacionado con la percepción (expresada tanto por alumnos como por egresados) de que la oferta de prácticas es limitada.

- Y aunque ha aumentado el grado de satisfacción con los recursos de la biblioteca y el apoyo de los profesores, casi la mitad de los graduados (43,8%) sigue sin manifestarse satisfecha con esta cuestión.

En este punto, es preciso insistir en lo expresado por los estudiantes y egresados durante la visita, y que ya se han expuesto en un punto anterior:

El máster se está planteando más bien como una titulación generalista y no de especialización... Así, los estudiantes que provienen de estudios relacionados con la comunicación indican que hay poco valor diferencial con el grado. Sin embargo, los que provienen de otras titulaciones, y que por lo tanto, no tienen conocimientos básicos específicos en el área del máster, encuentran utilidad al máster.

Y, como se ha precisado, en el curso 2018-2019 tres de cada diez graduados no se manifiesta satisfecho con la titulación. Casi 4 de cada 10 no expresa que haya supuesto una mejora de sus competencias personales y casi 3 de cada 10 no expresa que haya supuesto una mejora de sus capacidades profesionales. De la información proporcionada por los estudiantes y egresados durante las audiencias, podría deducirse que este nivel de insatisfacción se debe a la coincidencia de contenidos de las materias del Máster con los de algunas asignaturas de los grados en comunicación, publicidad y relaciones públicas, y periodismo.

A nivel de TFM se valoran los esfuerzos realizados para mejorar su seguimiento y desarrollo. Resulta muy positiva la guía que se ha elaborado para el TFM, indicando qué se espera de este trabajo, así como las áreas de especialización de los posibles directores. Otra herramienta útil es la rúbrica en la que se informa al alumno de los puntos críticos a tener en cuenta y que se valorarán para su calificación. De las encuestas de satisfacción del TFM se puede concluir que las valoraciones son positivas.

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

Se alcanza

Los indicadores académicos de este Máster arrojan datos muy alejados de los de másteres homólogos de enseñanza presencial.

El número de plazas ofertadas, de acuerdo con la memoria verificada, tras su modificación, en el primer año de implantación es de 250, y en el segundo año, es de 300. Sin embargo, el número de alumnos en el segundo año, en el curso 2017-2018 era de 411, y en 2018-2019 de 501. Esto está en relación con lo siguiente:

- El porcentaje de estudiantes que **se gradúa** en el mismo curso de su primera matrícula no alcanza el 10%; el 6.5% en el curso 2016-2017; el 9.6% en el curso 2017-2018; y el 3,66% en el curso 2018-2019. La posibilidad de cursar el Máster a tiempo parcial, con una matrícula mínima anual de 6 ECTS, de acuerdo con la memoria verificada, sin duda condiciona estos resultados.
- Casi una cuarta parte de los estudiantes abandonan el Máster en el tercer año después de su primera matrícula. La tasa de abandono en el curso 2018-2019 de los estudiantes que iniciaron el Máster en 2016-2017 es del 23,6%.

- Del casi 50% de los estudiantes que comenzaron el Máster en su edición de 2016-2017, matriculados en el curso 2018-2019, la mitad, el 25,34% del total, ha conseguido graduarse en este tercer curso.

Esto significa que a los tres años de haberse matriculado por primera vez en el Máster, la cuarta parte de los estudiantes lo abandona y otra cuarta parte se gradúa. El 40% restante mantiene, se supone, su vinculación con el Máster en un probable cuarto año.

Del análisis del rendimiento de las asignaturas matriculadas y cursadas, los indicadores académicos son adecuados. También se valora el esfuerzo de la institución por realizar mejoras en los recursos de aprendizaje.

Referente a la satisfacción con la calidad del TFM, los valores son correctos, tanto por lo que se refiere al proceso de asignación, la supervisión por parte del tutor y el sistema de evaluación.

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

Se alcanza con condiciones

A falta de datos concretos sobre la inserción laboral de los graduados de este master, debemos tener en cuenta que la mayoría de estos estudiantes cursan la titulación a tiempo parcial, por lo que muchos de ellos ya están trabajando en su ámbito profesional. Además, cuando en las audiencias con los egresados se ha preguntado si el hecho de haber cursado este máster les había ayudado a promocionar o mejorar su posición profesional, la respuesta ha sido clara y concreta: NO.

Para la acreditación del sub-estándar es necesaria la realización de un estudio detallado en que además de mostrar si los estudiantes están ocupados en un puesto con relación a la Comunicación Corporativa, el protocolo o la organización de eventos, se consideren las condiciones laborales del puesto de trabajo. Si bien el centro recurre a los estudios de inserción laboral de AQU, se anima al centro a realizar un seguimiento detallado de sus egresados y poder así determinar si la situación laboral de los mismos ha mejorado gracias a los estudios del máster.

Por otro lado, se debería determinar también si las prácticas externas están resultando eficaces como promotoras de la inserción laboral.

Sería conveniente, además, conocer el número de los egresados que realizan el máster como vía de acceso a un programa de doctorado.

Convendría realizar un estudio comparativo de los datos de inserción laboral de los egresados de este Máster y los valores medios de inserción laboral en el sector. Y convendría contar con un informe de inserción laboral que resumiera la situación y que sirviera de apoyo a las medidas del proceso de mejora en relación con los contenidos y competencias del título.

D. Resultado de la evaluación

La evaluación que realiza el CEE, fruto del análisis de las evidencias y de la información allegada en el momento de la visita en el centro de Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación de la Universitat Oberta de Catalunya es positiva, recomendando la Acreditación del programa de máster (Máster Universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos) objeto de evaluación.

Para cada uno de ellos se han realizado las siguientes valoraciones:

Titulación	Estándar1	Estándar2	Estándar3	Estándar4	Estándar5	Estándar6
Máster Universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos	Se alcanza con condiciones					

A nivel detallado por cada sub-estándar, el resultado de la evaluación es:

	Máster Universitario de Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos
1.1	Se alcanza
1.2	Se alcanza
1.3	Se alcanza con condiciones
1.4	Se alcanza
1.5	Se alcanza
2.1	Se alcanza
2.2	Se alcanza
2.3	En progreso hacia la excelencia
3.1	Se alcanza
3.2	Se alcanza
3.3	Se alcanza
4.1	Se alcanza
4.2	Se alcanza
4.3	Se alcanza
5.1	Se alcanza
5.2	Se alcanza
6.1	Se alcanza con condiciones
6.2	Se alcanza con condiciones
6.3	Se alcanza
6.4	Se alcanza con condiciones

El CEE destaca, entre otros, los siguientes **puntos fuertes** observados durante el proceso de visita:

- A pesar del formato no presencial, hay mucha comunicación entre el equipo docente (tanto con el profesor responsable como con los profesores colaboradores) y con el alumnado.
- Los alumnos valoran un trato muy personalizado, mucho más intenso que en un formato presencial. Hay retroalimentación después de cada entrega, indicando no sólo los errores sino cómo debería haber sido para ser un trabajo excelente.
- El 100% del profesorado responsable de las asignaturas es doctor y el 80% está acreditado. También es meritorio el número de quinquenios y sexenios acumulados por estos docentes.
- Buen seguimiento del TFM por parte de los tutores.
- Todas las asignaturas están muy bien planificadas desde el inicio. La nueva plataforma de aula virtual permite visualizar muy bien todo el calendario y entregas. La herramienta de *timeline* es valorada muy positivamente, ya que ayuda a organizar las agendas de los estudiantes.
- Dado que la mayoría de los estudiantes está compaginando estudios con trabajo, el nivel de discusión en los foros de debate y en los trabajos en equipo acostumbra a ser elevado y se comparten experiencias enriquecedoras.
- Si bien se trata de un programa no presencial, los alumnos valoran de forma muy positiva la inclusión de actividades puntuales “in situ” presenciales (p.e. visita al CaixaForum).
- Las actividades en grupo son un elemento de gran valor.
- Diseño de material educativo en nuevos formatos como son las *novelettes* y las videotertulias, que hace el proceso de aprendizaje más ameno. Del mismo modo, se valora positivamente el *feedback* o solucionarios en formato sonoro o audiovisual.
- La institución publica y difunde de manera exhaustiva la política de calidad, los procesos del SGIC y los elementos que se derivan para la rendición de cuentas que incluyen los resultados del seguimiento y de la acreditación.

Existen algunos puntos, no obstante, que merecen una **especial atención** y que deberán incorporarse al plan de mejora del Centro:

Estándar 1: Calidad del programa formativo

- Exigir los complementos de formación antes de empezar el máster para asegurar el nivel mínimo de conocimientos para la gente que accede al programa procedente de otras titulaciones.
- Dotar el temario de contenido de máster. Se observa que los contenidos son muy parecidos a los de grado, especialmente para aquellos que proceden del Grado en Comunicación (Relaciones Públicas, Márketing, etc.).
- Establecer los mecanismos de coordinación necesarios para evitar duplicidades entre asignaturas que conforman el plan de estudios (p.e. “Comunicación corporativa y relaciones institucionales” y “Comunicación estratégica y creativa en las organizaciones”).

- Se detecta un desequilibrio en cuanto a contenido en el que se aprecia que comunicación tiene una mayor importancia que “Protocolo” y “Gestión de eventos”.
- La asignatura de “Protocolo” debería ir más allá del protocolo oficial (visita del rey, ministros, banderas, etc.). Falta el “protocolo” empresarial.
- Se comenta que hay sinergias entre las distintas asignaturas. El problema aparece cuando se cursan en otra secuencia a la establecida originalmente. Valorar la necesidad de requerir un orden para cursar las asignaturas.
- Para alguien que ya está trabajando, la oferta de prácticas parece ser poco atractiva. En este sentido, se han detectado algunos casos en que los responsables en las empresas consideraron que los alumnos estaban sobrecualificados para el trabajo de prácticas ofrecido.

Estándar 2. Pertinencia de la información pública

- Asegurar la web está disponible en la versión en inglés.
- Mejorar la usabilidad del entorno virtual. Le falta agilidad y ser más intuitiva
- Incluir en la guía docente la posibilidad de evaluar las asignaturas por medio de los “retos globales” y concretar en qué consiste la evaluación continua.

Estándar 4: Adecuación del profesorado a los programas formativos

- Si bien la mayoría de los docentes devuelven las entregas en 48h, hay algunos profesores que no tienen suficiente disponibilidad y tardan más. Debería asegurarse que todo el profesorado (y en especial el colaborador) dispone del tiempo suficiente para hacerlo y es una labor que puede asumir. Se aconseja establecer una ratio de alumnos por profesor colaborador asequible de acuerdo con sus posibilidades.
- Asegurar que los contenidos de las asignaturas están siempre actualizados y en acorde con las últimas tendencias del sector.
- Se invita al centro a realizar una previsión del volumen de alumnos para los próximos años, pues de seguir en la dinámica (número de admitidos, alumnos en curso y graduados), será necesario de aumentar mucho el profesorado colaborador para poder dar respuesta a esta demanda.
- Se aprecia que la contratación del profesorado colaborador responde a las necesidades inmediatas del curso lectivo. Se propone la realización de un plan de evolución de la titulación en que se establezca qué nuevas materias quieren definirse en los cursos venideros y que este plan permita delimitar el rango de conocimientos que deberá tener el profesorado colaborador. De esta forma, la contratación del profesorado colaborador podría responder a un posicionamiento estratégico de la titulación, más allá de las necesidades lectivas inmediatas.

Estándar 5: Eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje

- Se evidencia la falta una persona de referencia para la gestión de prácticas (convenio, etc.).
- Los alumnos no conocen la bolsa de trabajo. Los que sí la conocen opinan que las ofertas que allí se publican no son atractivas para un nivel de máster.

- Una parte de las audiencias entrevistadas han afirmado que la adaptación al modelo asincrónico y online de la UOC puede resultar un reto en primera instancia. Se propone el desarrollo de recursos que permitan reducir el tiempo de adaptación.

Estándar 6: Calidad de los resultados de los programas formativos

- Diseñar e implementar los mecanismos necesarios que ayuden a reducir el tiempo de realización del máster para evitar que el aumento de plazas ofertadas, junto con el muy alto porcentaje de los estudiantes que no se gradúan en los primeros años acabe resultando en una carga docente que pueda perjudicar la calidad en el aprendizaje. Una parte significativa de los estudiantes, próxima al 40%, terminan la titulación (de 60 ECTS) en 2 años y casi la cuarta parte en tres años.
- Dotar al máster de mayor especialización. Se percibe que a los egresados les falta especialización. Los conocimientos son buenos, pero demasiado genéricos.
- Especificar claramente las actividades formativas, metodologías docentes y sistema de evaluación. Actualmente las guías docentes son incompletas en este sentido y no permiten validar este subestándar. Así mismo, en la evaluación de alguno de los trabajos, los alumnos consideran que las notas son más elevadas de lo que deberían ser (atendiendo a la calidad del trabajo entregado).
- Realizar estudios de inserción laboral desde la propia universidad/facultad.
- Asegurar que los egresados perciben valor en la formación recibida y que el máster les ayuda a mejorar su competencia laboral y perspectivas de empleabilidad.
- Facilitar la conexión entre empresarios y el equipo directivo del programa. De la reunión con empleadores se desprende que la universidad no propone canales (o no los comunica adecuadamente) a los empleadores para que hagan sus sugerencias y expresen sus opiniones.

Todos estos aspectos **deben formar parte obligatoriamente del nuevo plan de mejora** que aporte el centro como respuesta a este informe.

E. Propuestas de mejora

Si bien en el apartado anterior se detallaban el conjunto de actuaciones que el centro debería emprender de manera obligatoria para mejorar los aspectos que se han detectado como deficientes en el proceso de evaluación, a continuación se indican una serie de recomendaciones adicionales para su consideración.

Estándar 1: Calidad del programa formativo

- Se recomienda incluir temas relacionados con la cronografía y temporización de la gestión de eventos. Asimismo, también se considera necesario una mayor profundización en el entorno digital.
- Se debe realizar un proceso de selección del alumnado a fin de garantizar que los contenidos del título respondan al nivel de especialización que exige un máster y evitar coincidencias de contenido con los títulos de grado.
- A fin de paliar las posibles carencias académicas de los estudiantes procedentes de otras titulaciones ajenas al ámbito de la comunicación, estos estudiantes deberían cursar los complementos formativos.

Estándar 2. Pertinencia de la información pública

- Mejorar la información pública sobre el profesorado y presentarla de forma uniforme para todos.
- Incluir el correo electrónico de los profesores responsables en las guías docentes de las asignaturas.
- Adecuar la información del máster a las necesidades de los empleadores

Estándar 3: Eficacia del Sistema de Garantía Interna de la Calidad

- Asegurar una mayor implicación de todos los grupos de interés en el diseño y aprobación de las titulaciones, en especial, de los empleadores.
- Implementar los mecanismos pertinentes para recoger información sobre la satisfacción de los empleadores y del personal de administración y servicios, y asegurar un elevado grado de participación.
- Mejorar la información que se proporciona al profesorado y la utilidad de la misma para dar soporte a su actividad docente

Estándar 4: Adecuación del profesorado a los programas formativos

- Se insta al desarrollo de mecanismos que permitan calcular el número de horas impartidas por la docencia y los momentos en que se imparten, ya que se ha mencionado que una parte significativa avanza los estudios durante el fin de semana, pudiendo llegar a presionar al profesorado a responder los correos en el periodo de descanso del fin de semana.
- El conjunto de criterios establecidos para la selección del profesorado colaborador presenta margen de concreción para limitar sus funciones y en caso de que procediera, establecer cambiar su tipo de contratación.

- El profesorado colaborador tiene limitaciones que son objeto de consideración para acceder a los mecanismos de apoyo a la investigación a pesar de que la experiencia investigadora del profesional colaborador es valorada en el proceso de selección del profesorado colaborador. Se propone el desarrollo de una reflexión sobre el conjunto de herramientas que se pueden proveer para ayudar a estos profesores en el desarrollo de su carrera investigadora.
- Corroborar el cumplimiento de lo indicado en el Real Decreto 420/2015: *Las universidades garantizarán que, al menos el sesenta por ciento del total de su profesorado ejerza sus funciones en régimen de dedicación a tiempo completo.*

Estándar 5: Eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje

- Los alumnos indican que tal y como están diseñados actualmente es muy difícil poder opinar y hacer nuevas aportaciones en aulas con 40-50 alumnos. Fueron varios los participantes en las audiencias que comentaron que *"si no entras al principio en el foro, te encuentras con más de cien mensajes y no los lees todos, por lo que es mejor ir al foro al principio, y cumplir con la presencia en esta herramienta"*. En este sentido, se anima a la dirección de la titulación a valorar la posibilidad de realizar sesiones de debate en *streaming* (o *conference calls*) con un grupo reducido de alumnos y el profesor.
- Incluir pequeñas escapadas digitales o encuentros virtuales online. Se insta a la institución a reflexionar sobre las virtudes que estos mecanismos pueden aportar y sobre cómo compaginarlos con el modelo de aprendizaje de la UOC.
- La realización de casos de estudio para explicar de forma aplicada la teoría ha sido una herramienta valorada positivamente por los estudiantes. No obstante, se ha mencionado que una parte importante de estos casos provenían de grandes empresas en el mundo anglosajón y que en alguna ocasión ha habido repetición de casos (p.e. caso Volkswagen). Sin dejar de dar la merecida importancia a estos casos, se propone la inclusión de otros casos adecuados a la casuística española y catalana en distintos tipos de empresa en los que por sus características tienen un alto grado de aplicabilidad en los puestos de trabajo que ocuparán los estudiantes avanzando transversalmente entre teoría y práctica. Se recomienda también tratar casos vinculados con instituciones públicas.
- Las entregas (PECs) tiene longitud limitada, sin embargo, las soluciones "modelo" muchas veces superan esta extensión, por lo que resulta difícil ver cómo debería haberse resuelto.

Estándar 6: Calidad de los resultados de los programas formativos

- Potenciar la conexión con el mundo profesional a través de actividades fuera del aula (virtual académica). Barcelona es una ciudad con mucha actividad y eventos. Debería aprovecharse mejor este potencial.
- De la reunión con los empleadores se comenta que a lo largo de los estudios se debería poner más énfasis en las siguientes competencias: versatilidad, flexibilidad, compromiso.
- Fortalecer los vínculos con las empresas empleadoras intentando un contacto más directo durante todo el proceso de prácticas de los estudiantes, desde la idea de prácticas, hasta la evaluación final.

F. Acta de envío del informe externo

Centro evaluado: Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación

Universidad: Universitat Oberta de Catalunya

Fechas de la visita: 20/03/2020

Fecha del envío del informe previo a AQU Catalunya: 10/07/2020

Fecha de la recepción de los comentarios del centro: 01/10/2020

Fecha del envío del informe definitivo al centro y a AQU Catalunya:
28/10/2020

La Presidenta del Comité de Evaluación Externa manifiesta que el presente documento constituye el informe previo de evaluación del centro indicado anteriormente.



Dra. Mª Teresa Garcia Nieto
Madrid, 28 de octubre de 2020