
Informe de seguiment de centre

Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació

Curs 2022-2023

26 de gener de 2024

Índex

1. Dades identificadores bàsiques	2
2. Elaboració de l'informe	3
3. Seguiment dels requeriments i recomanacions dels processos d'avaluació externa	4
4. Valoració de l'assoliment dels estàndards de seguiment	4
4.1 Estàndard 1: Qualitat del programa formatiu	4
4.2 Estàndard 2: Pertinència de la informació pública	8
4.3 Estàndard 3: Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació	10
4.4 Estàndard 4: Adequació del professorat al programa formatiu	12
4.5 Estàndard 5: Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge	18
4.6 Estàndard 6: Qualitat dels resultats dels programes formatius	20
5. Valoració de les titulacions	26
5.1 Grau de Comunicació	26
5.2 Grau de Disseny i Creacions Digital	27
5.3 Màster Universitari de Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca	27
5.4 Màster universitari d'Estratègia i Creativitat en Publicitat	28
5.5 Màster Universitari de Periodisme i Comunicació Digital: Dades i Noves Narratives	29
5.6. Màster universitari en Social Media: Gestió i Estratègia	30
5.7. Màster Universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments	31
6. Accions de millora	32
7. Documents annexos	32

Nota prèvia: aquest document no ha passat un procés de correcció lingüística.

1. Dades identificadores bàsiques

Director dels Estudis	Dr. Jordi Sánchez Navarro
Responsables elaboració	Dr. Jordi Sánchez Navarro (Director dels Estudis) Dra. Amalia Creus (Sotsdirectora de Docència)
Òrgan i data d'aprovació	Consell de Direcció dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació, 22 de gener de 2024.

Nom de la titulació	Codi RUCT	ECTS	Curs implantació	Verificació	Modificació	Acreditació	Acreditació institucional
Màster Universitari de Social Media: Gestió i Estratègia	4316278	60	2017-2018	07/07/2017	22/06/2020	28/09/2021	01/03/2022
Màster Universitari de Periodisme i Comunicació Digital: Dades i Noves Narratives	4316312	60	2017-2018	31/07/2017	24/07/2020	28/09/2021	01/03/2022
Màster Universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments	4315872	60	2016-2017	09/06/2016	21/07/2021	20/11/2020	01/03/2022
Màster Universitari d'Estratègia i Creativitat Publicitària	4316641	60	2018-2019	06/06/2018	21/07/2021	–	01/03/2022
Màster Universitari de Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca	4317162	60	2020-2021	10/03/2020	--	--	01/03/2022
Grau d'Informació i Documentació	2500598	240	2009-2010	03/03/2009	07/07/2015	08/05/2017	01/03/2022
Grau de Comunicació	2500596	240	2009-2010	03/03/2009	28/10/2019	08/05/2017	01/03/2022
Grau de Disseny i Creació Digitals	2503385	180	2016-2017	17/01/2017	25/07/2019	–	01/03/2022

2. Elaboració de l'informe

L'informe de seguiment de centre (ISC) dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació ha estat elaborat per el director dels Estudis i per la sotsdirectora de docència dels Estudis, amb el suport del Consell de Direcció permanent dels Estudis, compostat per:

- **Dr. Jordi Sánchez Navarro** (Director dels Estudis)
- **Dra. Amalia Creus** (Sotsdirectora de Docència)
- **Dr. Daniel Aranda Juárez** (Sotsdirector de Recerca)
- **Dra. Sandra Sanz** (Sotsdirectora d'Aliances, Comunitat i Cultura)
- **Sra. Montserrat Atienza Alarcón** (Màner de programes)
- **Sra. Eila Murillo Fuentes** (Màner de programes)
- **Sra. Núria Busquets Pérez** (Administradora d'estudis)

La informació recollida en aquest ISC es fonamenta en els Informes de Seguiment de Titulació (IST), el contingut dels quals ha estat elaborat pels directors i directores de cada titulació, amb el suport de les corresponents comissions de titulació. Concretament:

- **Dra. Elisenda Estanyol**
Directora del Màster Universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Organització d'Esdeveniments
- **Dra. Mireia Montaña Blasco**
Directora del Màster Universitari d'Estratègia i Creativitat Publicitària
- **Dra. Sílvia Martínez**
Directora del Màster Universitari de Social Media: Gestió i Estratègia
- **Dra. Candela Ollé**
Directora del Màster Universitari de Periodisme i Comunicació Digital: Dades i Noves Narratives
- **Dra Gemma San Cornelio**
Directora del Màster Universitari de Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca
- **Dra. Judith Clares**
Directora del Grau de Comunicació
- **Dr. Alexandre López Borrull**
Director del Grau d'Informació i Documentació
- **Dr. Javier Melenchón**
Director del Grau de Disseny i Creació Digitals

En l'elaboració dels Informes de Seguiment de Titulació (IST), s'ha seguit el procediment següent:

- Anàlisi de les dades que són objecte de valoració en l'elaboració dels informes.
- Elaboració de la versió inicial de l'informe pel director de programa, prenent en consideració la informació i valoració facilitada pel professorat sobre les assignatures.
- Revisió de la primera versió de l'IST per l'Àrea de Planificació i Qualitat.
- Reunió de la Comissió de Titulació per a posar en comú l'anàlisi d'aquesta primera versió.
- Revisió i tancament de l'informe, tenint en compte les aportacions de la Comissió de Titulació.
- Lliurament de l'informe a l'Àrea de Planificació i Qualitat.

Partint dels IST, en l'elaboració d'aquest Informe de Seguiment de Centre (ISC) s'ha seguit els passos següents:

- Revisió i validació dels informes de seguiment de titulació, em el sí del Consell de Direcció.
- Anàlisi de dades de caràcter transversal objecte de valoració.
- Elaboració de la versió inicial de l'informe per la Sotsdirectora de Docència dels Estudis.
- Revisió de la primera versió de l'ICS per el Consell de Direcció i l'Àrea de Planificació i Qualitat.
- Realització de les esmenes pertinents a partir de l'esmentada revisió.
- Presentació en la sessió del Consell de Direcció permanent dels Estudis on ha quedat validat i aprovat amb data 22/01/2024.
- Lliurament de l'informe a l'Àrea de Planificació i Qualitat.

3. Seguiment dels requeriments i recomanacions dels processos d'avaluació externa

Veure **Annex nº1**: [Recull dels requeriments i recomanacions dels processos d'avaluació externa](#)

4. Valoració de l'assoliment dels estàndards de seguiment

4.1 Estàndard 1: Qualitat del programa formatiu

El disseny de la titulació (perfil de competències i estructura del currículum) està actualitzat segons els requisits de la disciplina i respon al nivell formatiu requerit en el MECES.

Titulació	En progrés vers l'excel·lència	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
Màster Universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Organització d'Esdeveniments		x		
Màster Universitari d'Estratègia i Creativitat Publicitària		x		
Màster Universitari de Social Media: Gestió i Estratègia		x		

Màster Universitari de Periodisme i Comunicació Digital: Dades i Noves Narratives		x		
Màster Universitari de Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca		x		
Grau d'Informació i Documentació		x		
Grau de Disseny i Creació Digitals		x		
Grau de Comunicació		x		
Valoració global dels Estudis		x		

Anàlisi i valoració

El conjunt de les titulacions oficials de grau i màster que conformen l'oferta formativa dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació de la UOC estan totalment desplegades segons el calendari d'implantació previst recollit a les respectives memòries de verificació. També es reitera que el perfil de competències de tots els programes oficials és consistent amb els requisits de la disciplina corresponent i s'adapta al nivell formatiu que marca el MECES.

Pel que fa a les xifres de matrícula, en tant que un indicador rellevant de la sostenibilitat dels programes, es manté en la línia positiva de cursos anteriors. Concretament 6484 estudiants totals matriculats en titulacions de grau i màster en curs 2022-2023.

Tanmateix, en relació amb el nombre d'estudiants de nou accés, s'aprecia una baixada en les xifres de matrícula (-221 matrícules de nou accés). Aquesta reducció es va donar de manera transversal a totes les titulacions de grau i màster, per la qual cosa no s'identifica una afectació concentrada o especialment greu en cap de les titulacions. Des d'una mirada en perspectiva a l'evolució de la matrícula durant els últims 5 anys, podem considerar que, un cop passat el període pandèmic i post-pandèmic, que va suposar un increment de matrícula generalitzada a la UOC, els volums de matrícula es tornen a estabilitzar en les xifres de referència del període anterior a la pandèmia. En qualsevol cas, prenent en consideració la progressió descendent dels últims dos semestres, es farà un seguiment acurat i avaluació progressiva d'aquest indicador en els semestres vinents.

Amb relació als plans d'estudis, reafirmem la seva coherència amb el perfil de competències i amb els objectius de cada titulació. En aquest marc, una acció destacada del curs 2022-2023 ha estat la **modificació del Grau de Comunicació**. Es modifica aquesta titulació per adaptar-la al nou RD

822/2021. S'ha canviat l'estructura de la memòria i s'han respectat els límits de paraules per apartat. S'ha passat d'assignar el programa a una àrea coneixement a fer-ho a un àmbit de coneixement. S'ha passat de competències a resultats d'aprenentatge de programa, assegurant que es té en compte la perspectiva de gènere. S'ha canviat la forma en què s'ofereix informació sobre el professorat, per adaptar-la a la nova plantilla. A més, s'han incorporat els canvis següents:

- Adaptació creditatge mencions.
- Adaptació nombre de crèdits reconeguts provinents d'estudis superiors no universitaris.
- Incorporació de 4 noves assignatures optatives: Taller de fotografia publicitària, Taller de fotografia documental i fotoperiodisme, Estratègia i gestió de la marca, Informació i expressió sonora.
- S'ajusten els resultats d'aprenentatge d'algunes matèries.
- S'ajusta l'estructura semestral del pla d'estudis.
- Es revisen les taules d'adaptació de la LRU Publicitat i Relacions Públiques i LRU Comunicació Audiovisual al grau de Comunicació.
- S'informa d'un error en el canvi de nom d'una assignatura informat a l'anterior Modifica 2019.

En relació als mecanismes de coordinació, en termes generals es segueixen valorant positivament en totes les titulacions.

Pel que fa a la coordinació en el marc de les tasques i rols de direcció (direccions d'Estudis i direccions de programes), segueixen funcionant amb èxit els mecanismes següents: Les reunions setmanals del Consell de Direcció dels Estudis, les reunions mensuals de la Comissió de Programes dels Estudis (integrada pel Director d'Estudis, la Sotsdirectora de Docència, la Sotsdirectora de Programes Emergents, els Mànagers de Programes, els Directors de Programa i l'Administradora d'Estudis), i les reunions de Programa, coordinades pel director o directora de cada titulació amb la participació de tot el professorat i equip de gestió vinculat.

Amb relació als mecanismes de coordinació transversals d'Estudis, a més de les reunions plenàries ordinàries, es valora molt positivament la tasca de les comissions específiques de recerca, docència i transferència (liderades per les corresponents Sots Direccions). Aquest grup i comissions estan formats per equip docent propi i personal de gestió dels Estudis, i tenen la finalitat desenvolupar accions vinculades als objectius institucionals en cada àmbit. Es descriu a continuació les accions més rellevants portades a terme en el marc d'aquests grup / comissions durant el curs 2022-2023:

- **Comissió de docència:** Durant el curs 2022-2023 el focus de treball més rellevant de la comissió de docència ha estat l'anàlisi de l'impacte de la Intel·ligència Artificial en els processos d'ensenyament i aprenentatge, en particular en els processos d'avaluació. Aquesta reflexió va tenir com fita destacada l'organització d'una jornada-taller sobre IA i docència, impulsada pels Estudis en coordinació amb el eLinC (el e-Learning Innovation Center). A partir d'una dinàmica de disseny d'escenaris de futur es va impulsar un debat al voltant del valor i potencial de la IA en l'àmbit educatiu i en el sector professional de la comunicació i la informació, alhora que posant de manifest els riscos que comporta si no s'utilitza de manera ètica, crítica i responsable. En el curs 2023-2024 està prevista la realització d'un taller de continuïtat, enfocat al disseny de proves pilot que implementin millores i innovacions docents vinculades a la incorporació de la IA en la docència. També en el marc de la comissió de docència es va organitzar un taller intern de compartició de bones pràctiques de coavaluació,

amb la participació de professorat i equip de gestió.

- **Comissió de transferència i aliances:** Aquesta comissió té com a principal finalitat potenciar l'ocupabilitat del nostre estudiantat i la transferència del coneixement generat als Estudis a més d'impulsar aliances amb institucions que ens acompanyin amb aquesta finalitat. Accions específiques vinculades a aquest tema durant el curs 2022-2023 han estat: 1) La participació de professorat dels Estudis en la quarta edició de la Fira Virtual d'Ocupació organitzada pel Vicerectorat d'Aliances, Comunitat i Cultura, un espai virtual de trobada i intercanvi entre estudiants, alumni de la UOC, professionals, empreses i institucions. 2) Converses i acords amb diferents partners per treballar en nova oferta formativa 3) Participació en totes les activitats impulsades des de la Xarxa UOC Rural amb la finalitat de generar oportunitats de formació i ocupabilitat al territori. 4) Preparació i organització d'un taller sobre el tipus d'aportacions que és poden fer a l'àmbit de la nova ruralitat des dels Estudis. 5) Participació al projecte Col.laboratori Catalunya per buscar sinèrgies i facilitar les oportunitats de col.laborar amb el territori en diferents àmbits (formació i empenedoria)
- **Comissió de recerca:** Durant el curs 2022-2023 la comissió de recerca dels estudis ha posat en marxa el nou pla estratègic 2022-2025 que basa la seva estratègia en tres punts claus: El compromís efectiu amb la recerca, contribuir a la societat per a esdevenir actor social, y potenciar la innovació i l'impacte socialment rellevants.

Destaquem també la posada en marxa dels laboratoris al Hub Interdisciplinari de recerca i Innovació on els estudis dinamitzem els laboratoris Audiovisual & Sound lab, el Social Networks lab i el de Design & Maker lab. Aquests Labs son un espai obert a la recerca, transferència i l'experimentació en les transformacions i en les formes específiques de la comunicació, el disseny i la cultura digital. Els àmbits d'actuació principals son:

1. La recerca en comunicació, el disseny i la cultura digital.
2. La producció de formats per a la transferència i difusió del coneixement
3. Laboratori ciutadà que té per objectiu el desenvolupament cooperatiu universitat-societat en l'àmbit de la creativitat digital, l'audiovisual i la comunicació.

Volem també destacar que es continua treballant per millorar l'indicador de satisfacció amb la coordinació entre assignatures, que va presentar una baixa valoració en el curs 2020-2021 en diferents programes. Els programes afectats van impulsar diferents accions de millora orientades en aquest àmbit. En el curs 2022-2023 s'aprecia ja una millora en aquest indicador, que passa d'un 50,8% a un 55,7% de satisfacció en els màsters universitaris, i d'un 57% a un 59,2% en graus. S'espera seguir avançant positivament en aquest indicador.

Punts forts

- El treball de coordinació transversal impulsat per les comissions específiques de docència, recerca i transferència.
- La modificació del Grau de Comunicació i la seva adaptació al nou RD 822/2021.

Àmbits de millora

- L'indicador de coordinació entre assignatures en alguns programes.

4.2 Estàndard 2: Pertinència de la informació pública

La institució informa de manera adequada tots els grups d'interès sobre les característiques del programa i sobre els processos de gestió que en garanteixen la qualitat.

Titulació	En progrés vers l'excel·lència	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
Màster Universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Organització d'Esdeveniments		x		
Màster Universitari d'Estratègia i Creativitat Publicitària		x		
Màster Universitari de Social Media: Gestió i Estratègia		x		
Màster Universitari de Periodisme i Comunicació Digital: Dades i Noves Narratives		x		
Màster Universitari de Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca		x		
Grau d'Informació i Documentació		x		
Grau de Disseny i Creació Digitals		x		
Grau de Comunicació		x		
Valoració global dels Estudis		x		

Anàlisi i valoració

La Universitat Oberta de Catalunya i els Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació disposen de diferents mecanismes per a garantir l'accés a informació veraç, completa i actualitzada sobre les diferents titulacions que imparteix, el seu desenvolupament operatiu i els resultats assolits en cada cas. Les dades de satisfacció recollides del curs 2022-2023 relacionades amb aquest estàndard ho corroboren i ens indiquen un nivell de satisfacció global de l'estudiantat amb els processos d'informació de la universitat es manté per sobre del llindar del 75%.

D'altra banda, es detecta una baixada en l'indicador específic de satisfacció amb la informació web de les titulacions que passa, en termes globals, d'un 83% a un 73%. Sobre aquest aspecte cal destacar que en el curs 2022-2023 la institució ha treballat una nova plataforma tecnològica per a la informació pública de l'oferta formativa que ha permès adaptar-nos a les necessitats de l'usuari, amb millores des del punt de vista de l'experiència de l'usuari (UX) i amb l'aplicació de la marca amb un disseny més clar, més flexible i més digital, que optimitza la consulta dels continguts des de diferents dispositius. Aquesta nova visibilització de l'oferta acadèmica de la institució ha estat en marxa a partir del mes d'abril de 2023. Prenent en consideració que es tracta d'un canvi de recent implementació, caldrà analitzar-ho a més llarg termini.

Així mateix, es destaca com acció de millora portada a terme en el curs 2022-2023 la revisió sistemàtica de la informació pública de les titulacions per assegurar que, en tots els casos, s'utilitza un llenguatge inclusiu i lliure d'estereotips de gènere.

També volem posar en relleu algunes de les accions específiques de difusió i transferència vinculades als programes de grau i màster, portades a terme durant el curs 2020-2021:

- [VII Jornada de Periodismo Móvil – MoJolnnova UOC-EFE](#)
- [I Jornada Comunicació i Música \(#UOComMusic\): Evolució del discurs i les narratives a la indústria musical](#)
- [“Precariedad” escrita con Helvética. Agitando el relato profesional del diseño](#)
- [II Jornada sobre Sortides Professionals del Màster Universitari en Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments de la UOC](#)
- [Converses UOC sobre Cultura audiovisual #1: els podcast de ficció](#)
- [II Jornada ImCreA: Dones i creació audiovisual: contextos, imaginaris i tradicions](#)
- [Premis als Millors Treballs Finals de Grau i Màster Universitari](#)
- [Emojis narratius. De què parlen i com parlen els emojis?](#)
- [La ciutat viscuda i la ciutat desitjada: cartografiant les cures a la ciutat](#)

Tota l'activitat de recerca i transferència dels Estudis, incloses les publicacions del curs 2022-2023, s'actualitza de forma continuada i està disponible a la [web dels Estudis](#).

Més enllà dels aspectes indicats, prenent en consideració que no s'han produït canvis significatius en aquest estàndard des del darrer informe de seguiment i que es segueixen unes pautes comunes a nivell de la institució, es manté la valoració emesa del curs anterior.

Punts forts

Des d'una aproximació global, considerem com a punts forts de la informació pública:

- El portal de la Qualitat, on s'integra de manera estructurada i clara la informació relativa als resultats acadèmics i satisfacció de totes les titulacions.
- La revisió sistemàtica realitzada de la informació pública de les titulacions per assegurar que, en tots els casos, s'utilitza un llenguatge inclusiu i lliure d'estereotips de gènere.
- La pàgina web ECIC, que integra informació rellevant i d'actualitat sobre l'activitat docent, de recerca, de difusió i de transferència impulsada pels Estudis.
- El podcast Parenthesis, dirigit a tota la comunitat UOC en el qual us presentem les darreres tendències en informació i comunicació en format entrevista
- La Newsletter mensual, dirigida als professors docents col.laboradors i a l'equip propi dels ECIC, on es fa difusió sobre continguts de docència, recerca, transferència i activitats.
- X (abans Twitter) dels ECIC on es fa difusió sobre continguts vinculats als Estudis (blogs, notícies, etc.), esdeveniments i recerca.
- L'organització d'esdeveniments impulsats per els Estudis.

Àmbits de millora

- La baixada en el indicador de satisfacció amb l'espai web de les titulacions oficials disponible al site UOC.

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

La institució disposa d'un sistema de garantia interna de la qualitat formalment establert i implementat que assegura, de manera eficient, la qualitat i la millora continuada de la titulació.

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

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

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

Titulació	En progrés vers l'excel·lència	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
Màster Universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Organització d'Esdeveniments		x		
Màster Universitari d'Estratègia i Creativitat Publicitària		x		

Màster Universitari de Social Media: Gestió i Estratègia		x		
Màster Universitari de Periodisme i Comunicació Digital: Dades i Noves Narratives		x		
Màster Universitari de Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca		x		
Grau d'Informació i Documentació		x		
Grau de Disseny i Creació Digitals		x		
Grau de Comunicació	x			
Valoració global dels Estudis		x		

Anàlisi i valoració

Es continua valorant molt positivament el SGIQ com a eix fonamental en el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions que garanteix, entre altres aspectes, la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions.

Un aspecte destacat del curs 2022-2023 pel que fa a la informació que posa a disposició el SGIQ per al seguiment dels programes, és la progressiva implementació de dades agregades a l'eina Power BI, com ara l'Informe de Seguiment de l'Activitat a les Aules, que us ofereix informació en temps real als equips docents sobre les assignatures i programes impartits en el nou LMS Canvas.

En aquest estàndard destaquem també que en l'any 2022 es van iniciar diferents processos d'adaptació de les titulacions per donar resposta a les directrius del Real Decret 822/2021, en concret amb la modificació del Grau de Comunicació, que es va realitzar en el marc d'en SGIQ, i que es va resoldre positivament.

Així mateix, volem posar en relleu que L'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya va certificar la implantació del SGIQ a la UOC amb un resultat favorable el 15 d'abril de 2021. L'obtenció de la certificació confirma que el sistema està implantat i desplegat, i que és adequat per a l'assegurament de la qualitat de les titulacions. Aquest assoliment evidencia l'adequació dels

mecanismes d'actuació que formen part dels processos de verificació, seguiment, modificació i acreditació de títols i que n'asseguren la seva millora contínua.

Posteriorment, el Centre UOC va obtenir l'**acreditació institucional** del Consejo de Universidades amb data 1 de març del 2022, ja que complia els requisits recollits en el RD 640/2021 que estableix que es pot sol·licitar l'acreditació institucional si està certificada la implantació del SGIQ i s'han acreditat com a mínim el 50% dels graus i el 50% dels màsters. L'assoliment d'aquesta fita comporta l'acreditació de tots els títols universitaris oficials de nivell de grau i màster que imparteix i coordina la UOC per un període de sis anys renovable.

Durant el transcurs del curs 2021- 2022 es va realitzar la primera revisió anual de processos del SGIQ de manera sistemàtica, d'acord amb el que recull el PE03 Revisar i millorar el SGIQ, i que ha tingut continuïtat amb la segona revisió anual durant el curs 2022-2023.

Durant el curs 2022-2023 es va desenvolupar una prova pilot d'auditoria interna d'acord amb el procediment PE03_PR01 Auditoria interna SGIQ que significà l'inici del desplegament del Pla d'auditoria interna 2023-2026 que ha de garantir que s'auditen tots els processos del SGIQ del marc VSMA abans de la renovació de la propera certificació per part d'AQU.

La revisió del SGIQ va ser validada mitjançant l'informe de revisió anual corresponent el 5 de juliol del 2023 per part del CdQ i aprovat pel CdD el 24 de juliol del 2023.

Més enllà dels aspectes mencionats, tenint en compte que no s'han produït canvis significatius des del darrer informe de seguiment i es segueixen unes pautes comunes a nivell de la institució, es manté la valoració emesa del curs anterior.

Punts forts

- La gran diversitat de dades disponibles i la seva segmentació per programes i grups d'interès i la implementació de l'eina Power Bi.
- El suport personalitzat que ofereix l'Àrea de PiQ als directors de programa i a la direcció d'Estudis en els processos de garantia de la qualitat de les titulacions.
- L'avaluació positiva feta per la Comissió Específica de Certificació del SGIQ (CEC) de l'AQU sobre la implantació del sistema de garantia interna de la qualitat de la UOC, i l'obtenció de l'acreditació institucional del Consejo de Universidades.

Àmbits de millora

- La manca d'enquestes específiques dirigides als usuaris dels Laboratoris del grau de Disseny i d'algunes eines docents específiques de la titulació, com per exemple el Portfoli.
- La manca d'una enquesta específica dirigida a tutors de centres de pràctiques.

4.4 Estàndard 4: Adequació del professorat al programa formatiu

El professorat que imparteix docència a les titulacions del centre és suficient i adequat, d'acord amb les característiques de les titulacions i el nombre d'estudiants.

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

4.2. El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre els estudiants.

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

Titulació	En progrés vers l'excel·lència	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
Màster Universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Organització d'Esdeveniments	x			
Màster Universitari d'Estratègia i Creativitat Publicitària		x		
Màster Universitari de Social Media: Gestió i Estratègia		x		
Màster Universitari de Periodisme i Comunicació Digital: Dades i Noves Narratives		x		
Màster Universitari de Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca		x		
Grau d'Informació i Documentació		x		
Grau de Disseny i Creació Digitals		x		
Grau de Comunicació	x			
Valoració global dels Estudis		x		

Anàlisi i valoració

Durant el curs acadèmic 2022-2023 l'equip de professorat permanent a temps complet dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació ha estat format per 27 professors i professores (10 homes i 17 dones). Aquest equip de professorat, que conforma la figura Professorat Responsable d'Assignatura (PRA), compta amb àmplia experiència docent en l'àmbit universitari, experiència investigadora acreditada i un profund coneixement del sector professional de la comunicació i la informació. Destaquem també l'alt nivell d'expertesa del professorat permanent dels Estudis: el 100% són doctors, 25 estan acreditats per una agència de qualitat i 20 disposen de trams de recerca /sexenni. En el curs 2022-2023 aquest equip de PRA ha estat reforçat amb la incorporació de una professora, doctora i acreditada, experta en disseny.

A més del professorat permanent i a temps complet de contrastada expertesa, l'equip docent dels Estudis compta també amb 597 professors col·laboradors que fan la docència a les aules, tots i totes amb experiència reconeguda en l'àmbit professional, acadèmic o investigador. Sobre aquest punt, posem en relleu que els indicadors de satisfacció de l'estudiantat amb l'acció docent, en dades agregades, supera el 75% en tots els programes.

També és important posar en relleu que totes les titulacions oficials dels Estudis compleixen els requeriments de professorat Doctor establerts per l'Agència de Qualitat Universitària (50% a màsters universitaris i 50% a graus), a excepció del Grau en Disseny i Creació Digitals, on el percentatge actual de professorat Doctor és del 38,3%, xifra superior a l'assolida al curs 2021-2022 que va ser d'un 35,1%.

Aquesta xifra es relaciona amb el caràcter professionalitzador de l'àmbit de coneixement i la dificultat de detectar i incorporar professorat de perfil més acadèmic. El punt més complicat des de l'inici del desplegament de la titulació ha estat comptar amb PDC's doctors. S'han anat realitzant accions per intentar pal·liar aquesta manca de professorat col·laborador doctor (creació de bossa de PDC doctors, compartir PDC's doctors entre el claustre, prioritització en la contractació de PDC doctors, participació en llistes de difusió d'escoles de doctorat, participació en projectes de recerca, creació de grups de recerca, prioritització de PDC doctor al TF).

Donat el caràcter pràctic de la titulació i la manca de doctors en l'àmbit del disseny, s'ha comptat amb professionals d'elevat nivell competencial i referents dins del sector professional del disseny. Mostra d'això és l'elevada percepció, per part dels estudiants, del domini de la matèria per part del PDC, que mai ha baixat per sota del 82%.

Pel que fa a les accions de suport i oportunitats per millorar l'activitat investigadora del professorat, el curs 2022-2023, s'ha ofert a tot el professorat propi les següents formacions:

- Academic Writing
- Academic presentations. How to Give an Effective Talk.
- Writing for biomedical Science (UOC, FDAE)

Encara en relació amb les oportunitats formatives i per millorar la capacitat investigadora del professorat, recordem que des de la comissió de recerca dels Estudis s'impulsen anualment objectius específics dins del pla de recerca individual del professorat, en coherència amb els objectius estratègics de la Universitat. Aquest pla individual està destinat a ajudar al professorat a obtenir el màxim nivell d'excel·lència en sintonia amb les necessitats de recerca i producció científica de les titulacions en les quals imparteix docència. Exemples d'aquest impuls a la recerca són la participació

del professorat en projectes competitius de recerca, la realització d'estades internacionals o les publicacions vinculades a l'àmbit de coneixement de les titulacions oficials impartides.

Durant el curs 2022-2023 es van desenvolupar projectes de recerca següents, liderats o amb participació del professorat dels Estudis:

- Crossing Borders to Connect Routes: Researching with educational communities to promote equity and fight racism towards immigrants in a post-pandemic world
- Revisión encuesta Brecha Digital Hospitalet
- Consultoría sobre el estado del arte en el ámbito del Gaming & Gambling
- humAn complex system ecoLoGy in sOcial and uRbAn Spaces
- Ecologías de aprendizaje en salud mental digital en adolescentes de Barcelona. Contenidos y formatos de comunicación a través de redes sociales
- Trayectorias educativas y urbanas de jóvenes migrantes en tiempos de pandemia. Contribuciones para reducir la inequidad y la segregación
- Espacios de resistencia y redes de supervivencia en los márgenes urbanos
- Dissenyem per una cultura digital crítica
- Neuroadvertising. Applying neuroscience and artificial intelligence to the creative process
- EduTECH Emprèn: Una oportunitat per emprendre en el sector de l'eLearning a Catalunya
- Anàlisi de l'enquesta sobre Bretxa Digital de l'Hospitalet de Llobregat 2022
- Serveis de recerca amb metodologies qualitatives per donar suport a l'AQuAS en el compliment de les seves tasques en el marc del projecte PERISCOPE.
- Realización de un escape room dentro del marco del proyecto presentado a la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo 2021 que lidera la Fundación Vicente Ferrer sobre los deportes para la transformación social
- Ageism in AI: new forms of age biases and age discrimination in the era of algorithms and artificial intelligence
- Ciencia abierta en España: la transición hacia un nuevo modelo de investigación
- Desigualtat digital i vellesa: la bretxa digital que encara cal tancar
- Back to green: Initiative to Engage Youth to Environmental Responsibilities by Increasing Competences to Tackle with Environmental Challenges

Destaquem també les publicacions de l'any 2023 més directament vinculades a l'àmbit de coneixement de les titulacions, liderades o amb participació del professorat dels Estudis:

- Massaguer, Ll., Creus, A. i Sánchez-Navarro, J. (2023) ¿Quién quiere ser creativo? Imaginarios y expectativas de estudiantes universitarios de diseño y comunicación sobre la profesión creativa. *Grafica. Documents de disseny gràfic*. VOL. NÚM. EP (2023) <https://doi.org/10.5565/rev/grafica.284>
- Sánchez-Reina, R., Jiménez-Morales, M. & Montaña, M. (2023). Satisfacción corporal y uso de pantallas en escolares españoles. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 14(1), 295-305. doi: 10.14198/MEDCOM.23406
- Estanyol Casals, E., Montaña, M., Fernández-de-Castro, P., Aranda Juarez, D. & Mohammadi, L. (2023). Competencias digitales de la juventud en España: Un análisis de la brecha de género. *Comunicar: revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, XXXI(74), 1-10. doi: 10.3916/C74-2023-09

- Serradell-López, E., Lara-Navarra, P. & Martínez Martínez, S. (2023). The Pareto Principle in virtual communities of learning. *Computers in Human Behavior*, 138(null), 1-6. doi: 10.1016/j.chb.2022.107444
- Aranda Juarez, D.; Mohammadi, L.; Montaña, M.; Estanyol Casals, E.; Fernández-de-Castro, P. (2023). A dataset about Spanish young people's digital skills, use of technology and online platforms. *F1000Research*, <http://doi.org/10.12688/f1000research.128899.1>
- San Eugenio Vela, J.; Ginesta Portet, X.; Compte-Pujol, M.; Frigola-Reig, J.; Fernández-Rovira, C. (2023). Local and sustainable production as vectors of an agrarian branding strategy in Catalonia: case study of the Baix Tordera. *Journal of Place Management and Development*, <http://doi.org/10.1108/JPMD-06-2022-0059>
- Conesa, J.; Batalla-Busquets, J.M.; Cruz Gil, M.C.; Garcia-Alsina, M.; Gómez-Zúñiga, B.; Martínez-Argüelles, M.J.; Monjo, T.; Mor, E. (2023). A Vision About Lifelong Learning and Its Barriers. *International Journal of Grid and Utility Computing*, <http://doi.org/10.1504/ijguc.2023.129706>
- Estanyol Casals, E.; Fernández-Souto, A.B.; Vazquez-Gestal, M. (2023). Transformation and communication in sports events in the context of COVID-19, *Managing Sport and Leisure*. *Managing Sport and Leisure*, <http://doi.org/10.1080/23750472.2023.2200417>
- Fernández-Ardèvol, M.; Ribera-Fumaz, R. (2023). The Network Society Today. *American Behavioral Scientist*, <http://doi.org/10.1177/00027642221092800>
- Fernández-de-Castro, P.; Aranda Juarez, D.; Moyano-Mangas, S.; Sampedro Blanco, V. (2023). Digital youth work: a systematic review with a proposal. *Social Work Education*, <http://doi.org/10.1080/02615479.2021.1971187>
- Fernández-Souto, A.B.; Vazquez-Gestal, M.; Estanyol Casals, E. (2023). La organización de eventos deportivos en España tras la irrupción de la covid-19: el caso de las federaciones de ámbito nacional y autonómicas. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, <http://doi.org/10.5783/revrrpp.v13i25.813>
- Lara-Navarra, P.; Ojan, M.-P. (2023). Design Thinking, Soft Skills Development, and the Digital Society. *Research and Innovation Forum 2022. Rupture, Resilience and Recovery in the Post-Covid World*, http://doi.org/10.1007/978-3-031-19560-0_65
- Compte-Pujol, M.; Feixas-Sibila, C.; Cuenca-Fontbona, J. (2023). La gestió de la comunicació a les universitats catalanes. Una anàlisi des de la perspectiva de les relacions públiques. *Comunicació. Revista de Recerca i d'Anàlisi*, <http://doi.org/10.2436/20.3008.01.228>
- Bernal Triviño, A.; Ollé, C.; Sanz-Martos, S. (2023). The challenge of TikTok for the media in Spain [El desafío de TikTok para los medios en España]. *Periodismo automatizado y algoritmos = Kazetaritza automatizatua eta algoritmoak = Automated Journalism and Algorithms*
- Aranda Juarez, D. (2023). Competencia digital y participación política y cultural. *Iniciativas y propuestas en Educación Mediática y Competencia Digital*
- Aranda Juarez, D.; Fernández-de-Castro, P.; Martínez Martínez, S.; Sampedro Blanco, V. (2023). Libro Blanco: Competencias en educación social digital orientadas a una ciudadanía digital y la participación juvenil. *Iniciativas y propuestas en Educación Mediática y Competencia Digital*
- Roca Trenchs, N.; Estanyol Casals, E.; Montaña, M. (2023). Do politicians connect with young people? Analysis of Twitter use by candidates in the 2019 European Parliament election campaign. *Catalan Journal of Communication & Cultural Studies*, http://doi.org/10.1386/cjcs_00077_1

- Manetti, A.;Lara-Navarra, P.;Serradell-López, E. (2023). Design Thinking Innovation and Trends Foresighting. Research and Innovation Forum 2022. Rupture, Resilience and Recovery in the Post-Covid World, http://doi.org/10.1007/978-3-031-19560-0_2
- Neira, E., Clares Gavilán, J. & Sánchez-Navarro, J. (2023). Plantar cara a Hollywood: la estrategia global de Netflix para popularizar series en habla no inglesa en todo el mundo. El Profesional de la Información, 32(4), 1-18. doi: 10.3145/epi.2023.jul.09
- Fernández-Ardčvol, M., Rosales Climent, A. & Morey Cortčs, F. (2023). Set in Stone? Mobile Practices Evolution in Later Life. Media and Communication, 11(3), 40-52. doi: 10.17645/mac.v11i3.6701
- Pujol Ozonas, C. & Sánchez-Navarro, J. (2023). El papel de las redes sociales en la configuración de los guionistas como profesionales creativos en España: el caso de Bloguionistas. Journal of Spanish Cultural Studies, 24(3), 395-412. doi: 10.1080/14636204.2023.2242072
- Cuenca-Fontbona, J.;Compte-Pujol, M.;Sueldo, M.;Martín-Guart, R. (2023). Which Public Relations and Communications Agency Should I Choose? A New Competency Model for a Smarter Supplier Selection. Communication and Applied Technologies. Proceedings of ICOMTA 2022. http://doi.org/10.1007/978-981-19-6347-6_39
- Souza, E.;Faria, J.G.;Rodrigues de Lima, L.;Martins Macedo, I. (2023). Conteúdo Digital em Língua Brasileira de Sinais: Um Estudo dos Canais Brasileiros de Pessoas Surdas no YouTube. Comunicação e Sociedade. [http://doi.org/10.17231/comsoc.43\(2023\).4102](http://doi.org/10.17231/comsoc.43(2023).4102)
- Fernández-de-Castro, P.;Bretones, E.;Solé Blanch, Jordi;Meneses, J.;Aranda Juarez, D.;Sampedro Blanco, V. (2023). Alfabetización digital para la educación social: de las competencias digitales a los conocimientos críticos. Educar. <http://doi.org/10.5565/rev/educar.1722>
- Compte-Pujol, M.;Sueldo, M.;Cuenca-Fontbona, J. (2023). Vertical study of online reputation tools to measure public relations and communication activity. Miguel Hernández Communication Journal. <http://doi.org/10.21134/mhjournal.v14i.1861>

Pel que fa a la formació del professorat en l'àmbit de la innovació i millora docent, posem en relleu tres iniciatives portades a terme durant el curs 2022-2023:

- L'organització d'una jornada-taller sobre IA i docència, impulsada pels Estudis en coordinació amb el eLinC (el e-Learning Innovation Center) al voltant del valor i potencial de la IA en l'àmbit educatiu i en el sector professional de la comunicació i la informació.
- La formació de tot el professorat propi i col·laborador en l'ús del Canvas, nou LMS implementat a tots els programes formatius de la UOC.
- La jornada [UOC2TheFuture](#), un esdeveniment anual organitzat per l'e-Learning Innovation Center (eLinC) i impulsat pel Vicerectorat de Docència i Aprenentatge de la universitat, on es comparteixen projectes i experiències de caràcter innovador amb la finalitat de millorar l'educació superior en línia.

Punts forts

- L'alt nivell d'expertesa del professorat permanent dels Estudis, tots Doctors amb alt percentatge d'acreditats.
- La relació entre recerca i docència i les publicacions vinculades a l'àmbit de coneixement de les titulacions.

- La formació continuada del professorat propi i col·laborador en e-learning i innovació docent.

Àmbits de millora

- La captació i incorporació de més professors col·laboradors i professorat propi amb el títol de doctor i amb acreditacions de recerca a l'equip docent del Grau de Disseny i Creació Digitals.

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

La institució disposa de serveis d'orientació i recursos adequats i eficaços per a l'aprenentatge de l'alumnat.

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

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

Titulació	En progrés vers l'excel·lència	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
Màster Universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Organització d'Esdeveniments		x		
Màster Universitari d'Estratègia i Creativitat Publicitària		x		
Màster Universitari de Social Media: Gestió i Estratègia		x		
Màster Universitari de Periodisme i Comunicació Digital: Dades i Noves Narratives		x		
Màster Universitari de Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca		x		
Grau d'Informació i Documentació		x		
Grau de Disseny i Creació Digitals		x		
Grau de Comunicació		x		

Valoració global dels Estudis		x		

Anàlisi i valoració

El model educatiu de la UOC té tres eixos principals pel que fa al sistema de suport a l'aprenentatge: l'acompanyament docent, els recursos d'aprenentatge i la comunitat UOC en xarxa.

Pel que fa a l'acompanyament docent, a més dels rols docents de professor propi i col·laborador, esmentats en l'estàndard 4, destaquem el rol de seguiment transversal de l'equip de tutors. Tot i que en el conjunt de les titulacions dels Estudis l'acció tutorial ha estat històricament ben valorada, en el curs 2021-2022 els nivells de satisfacció a escala global van estar valorats per sota del 70%, (67,4% en màsters i 69% en graus). En el curs 2022-2023, fruit de les accions de millora plantejades pels programes, s'aprecia una pujada en aquest indicador, que passen a 68,6% en màsters i 71,6% en graus. Des d'una visió desagregada per programa, es detecta una millora substancial en el Màster Universitari en Social Media, Gestió i Estratègia, on aquest indicador ha millorat considerablement en el curs 2022-2023, a l'arribar al 81,% des del 45% que figurava a l'informe anterior.

La satisfacció amb els recursos d'aprenentatge és, en termes globals, positiva (67,9%), tot i que segueix per sota del llindar desitjable (75%). S'identifica un clar recorregut de millora en algunes titulacions, per exemple, al Màster en Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments (que passa d'un 71% a un 77,9% de satisfacció en aquest indicador) i el Màster Universitari en Estratègia i Creativitat en Publicitat, que passa d'un 63,8% a un 75,3% de satisfacció en el curs 2022-20223. En contrapartida, algunes titulacions presenten una regressió significativa en aquest punt, com el Màster Universitari en Periodisme i Comunicació Digital: Dades i Noves Narratives (de 72,3% a 62,8%) i el Màster Universitari en Social Media: Gestió i Estratègia (de 71,4% a 67,8%). Prenent en consideració la inversió que s'ha fet durant els últims dos anys en la transformació i actualització dels recursos d'aprenentatge de tots els programes, es planteja la necessitat de realitzar una diagnosi i anàlisi d'aquest indicador en el marc de cada titulació, per tal d'identificar causes i orientar accions de millora.

Un aspecte que destaca positivament es la millora en la percepció de l'estudiantat sobre la utilitat dels serveis de Biblioteca, que passa d'un 41,9 a 71,9 de satisfacció. S'interpreta que aquesta millora significativa pot ser resultat de la implementació de la nova web del servei de biblioteca UOC, durant el curs 2022-2023.

D'altra banda, segueix sense canvis significatius la baixa valoració per part dels estudiants del procediment de sol·licitud i gestió de les pràctiques (50% de satisfacció), indicador que ja ha estat reportat al Servei de Pràctiques i Mobilitat, responsable per la gestió d'aquest servei. Pel que fa als mecanismes de funcionament i seguiment del Treballs Finals, no es identifiquen canvis significatius respecte al informe anterior, i es manté una satisfacció correcta, del 79%.

Pel que fa a la comunitat UOC en xarxa, un aspecte que destaca molt positivament és la millora de la satisfacció amb els serveis d'orientació professional, que passen del 40,4% al 76,8% de valoració. Aquesta millora reflecteix l'evolució de l'estratègia institucional d'aproximació i de relació amb el món

econòmic i industrial i de projectar la transferència i l'emprenedoria mitjançant una relació activa amb els diferents grups d'interès. En aquesta línia, és destacable l'esdeveniment anual [#FiraOcupacióUOC](#) - que en 2023 va celebrar la seva quarta edició - un espai virtual de trobada i intercanvi d'experiències i coneixement entre estudiants i alumnes de la UOC, professionals, empreses i institucions.

Els estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació van liderar l'organització d'una ponència en el marc d'aquesta fira. Concretament:

- *Dissenyar més enllà del lloc comú.* Presentada per Elena Bartomeu i moderada per LLuc Massaguer, totes dues professores dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació

Punts forts

- La millora en la percepció de l'estudiantat sobre la utilitat dels serveis de Biblioteca
- La millora de la satisfacció amb els serveis d'orientació professional

Àmbits de millora

- La baixa valoració amb els procediments de sol·licitud i gestió de les pràctiques

4.6 Estàndard 6: Qualitat dels resultats dels programes formatius

Les activitats de formació i d'avaluació són coherents amb el perfil de formació de la titulació. Els resultats d'aquests processos són adequats tant pel que fa als assoliments acadèmics, que es corresponen amb el nivell del MECES de la titulació, com pel que fa als indicadors acadèmics, de satisfacció i laborals.

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

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

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

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

Titulació	En progrés vers l'excel·lència	S'assoleix	S'assoleix amb condicions	No s'assoleix
Màster Universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Organització d'Esdeveniments		x		
Màster Universitari d'Estratègia i Creativitat Publicitària		x		

Màster Universitari de Social Media: Gestió i Estratègia		x		
Màster Universitari de Periodisme i Comunicació Digital: Dades i Noves Narratives		x		
Màster Universitari de Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca		x		
Grau d'Informació i Documentació		x		
Grau de Disseny i Creació Digitals		x		
Grau de Comunicació		x		
Valoració global dels Estudis		x		

Anàlisi i valoració

Els indicadors de qualitat de tots programes formatius inclosos en aquest informe, des d'una perspectiva global, són adequats i aconsegueixen els valors esperats.

En relació a les assignatures de Treball Final, reiterem que aconsegueixen amb l'assoliment de competències i presenten metodologies i criteris d'avaluació adients. La satisfacció amb els Treballs Finals es manté en els valors esperats, presentat en alguns casos millores significatives en nivell de satisfacció (per exemple en el grau de Comunicació on se situa en un 70,8%, millorant significativament respecte als 60% del curs anterior). Tanmateix es detecta un punt de millora en la satisfacció amb el Treball Final en el Grau de Disseny i Creacions digitals que serà objecte d'accions específiques en el marc d'aquesta titulació.

Cal però esmentar que es detecta una baixa satisfacció (51%) per part dels estudiants amb els procediments de sol·licitud i gestió de les pràctiques, que es trasllada a la persona referent d'Estudis dels Serveis de Pràctiques i Mobilitat (àrea responsable d'aquest procés) per la implementació d'accions de millora de caràcter institucional.

En relació als sistemes d'avaluació, continua el desplegament del *pla de desenvolupament del model d'avaluació digital* per a la transformació progressiva de l'avaluació cap a un model completament

digital que reforça els sistemes que augmenten la fiabilitat pel que fa a la identitat dels estudiants i a l'autoria dels treballs que lliuren.

El model d'avaluació digital compleix amb el *Marc per a l'assegurament de la qualitat de l'avaluació en línia del projecte TESLA* i va ser validat per la Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes (CAIP) d'AQU el juliol de 2022.

Per aplicar-lo, el professorat disposa d'un conjunt d'estratègies que pot adoptar en funció de la naturalesa dels continguts, les competències de cada assignatura i el fruit de la reflexió en el marc de l'estudi. Algunes d'aquestes estratègies ja fa temps que estan en marxa i se n'ha generalitzat l'aplicació (PAF virtuals, defenses de TFM síncrones i públiques, aplicació de VNext a les PAF amb comprovació manual de la identitat,...); altres, en canvi, introdueixen elements nous.

Durant el curs 2022-2023, la Universitat ha treballat especialment en les línies següents:

- a) en relació a les PAF: validació de la identitat, qüestionaris amb aleatorietat, exàmens orals, ús d'eines per garantir l'autoria a les PAF (Ouriginal), etc.
- b) defenses de TF síncrones i públiques virtuals;
- c) en relació a l'AC: validació identitat (reconeixement facial, de veu i keystroke), banc de preguntes a l'AC, entrevista síncrona, ús del portafoli, etc.

D'una banda, per assegurar un treball progressiu i continuat en la millora de l'avaluació digital a escala institucional, s'han creat tres grups de treball transversals dirigits per professorat i compost per PDI i personal de gestió. Aquests grups tenen l'objectiu d'analitzar, respectivament, les necessitats actuals sobre l'avaluació digital, l'acompanyament o la retroalimentació sobre el procés d'aprenentatge i la intel·ligència artificial, dissenyant propostes ajustades a la realitat actual i implementant accions que ajudin a garantir la identitat i l'autoria en els processos d'avaluació.

En la mateixa línia, amb l'objectiu de reforçar la cultura de la integritat acadèmica entre els estudiants, s'ha creat un [nou espai web](#) exclusivament per al plagi i la integritat acadèmica. Aquest lloc web és el resultat de tallers sobre prevenció del plagi que es van dur a terme el febrer de 2023 en el marc del projecte d'avaluació digital i en què van participar representants dels estudis, els estudiants i altres equips de la universitat. El nou espai, a part de destacar els valors de la comunitat, el codi ètic i el que diuen les regulacions de la UOC sobre el plagi, també detalla les diferents formes de plagi, així com els motius comuns del plagi (i les bones pràctiques que proposem de la UOC). També inclou una secció amb enllaços a altres recursos sobre plagi generat a la universitat.

Per garantir el compliment de la legislació actual de protecció de dades, s'ha decidit proporcionar una via alternativa a aquells estudiants que no donen el seu consentiment a l'ús de les seves dades biomètriques per a la seva identificació. En aquests casos, les proves finals es realitzen per via oral mitjançant una videoconferència. El nombre de proves orals realitzades com a alternativa a la biometria és residual, ja que en comparació amb 54.617 proves realitzades el darrer semestre del curs 2022-2023, només 14 eren d'aquest tipus.

Alineats amb aquest objectiu els Estudis duem a terme un treball sostingut de reflexió i acció pedagògica al voltant dels processos avaluatius dels nostres programes formatius que té com a marc impulsor la comissió de docència dels Estudis (veure apartat 4.1 d'aquest informe).

Pel que fa a la concreció dels indicadors de cada programa, prenent en consideració la seva diversitat, s'inclou a continuació una breu descripció dels principals resultats de cada titulació.

Grau de Comunicació

En el curs 2022-2023, la satisfacció dels graduats amb la titulació ha baixat del 72,5% al 66,7 % mentre la satisfacció amb la titulació-curs, ha pujat del 76,6%, al 80,7%. Així mateix, pel que fa a la satisfacció dels estudiants amb les assignatures aquesta se situa en un 76,3%. Així mateix la satisfacció amb l'acció docent se situa en el 76,7% i la satisfacció amb els recursos d'aprenentatge en el 72,8%. Satisfacció amb el model d'avaluació: 76,7%. Així doncs destaquem que tots els valors són positius. A més, els resultats del programa formatiu, des d'una perspectiva global, segueixen sent adequats i aconsegueixen els valors esperats. Tant la taxa de rendiment (85,6 %) com la taxa d'èxit (95,9%) de la titulació es mantenen altes i per sobre del valor esperat. Destacable també que la satisfacció amb el TFG se situa en un 70,1%, mantenint la millora respecte el curs 20-21 (60 %). Pel que fa a l'assignatura de pràctiques aquest curs tenim dades desglossades en funció de si són pràctiques externes que ha pujat al 69,7% (47,8% curs anterior) o pràctiques virtuals internes: 69,7% (50% curs anterior).

Grau de Disseny i Creacions Digital

Els resultats acadèmics destaquen amb un 93% en la taxa d'èxit i una taxa de rendiment del 82%. Satisfacció global amb l'assignatura del 70%. Pràctiques i TF correctes. 223 graduats al curs 22-23. Els graduats tenen una satisfacció del 77% amb la titulació i els estudiants en curs, del 72%. El 77% dels estudiants creuen que millora les seves habilitats professionals, comunicatives i personals.

Evolució de la titulació:

El rendiment s'ha mantingut estable entre valors de 78% i 85%. L'èxit entre valors del 93% i 96%. La satisfacció amb la titulació entre els graduats sempre s'ha situat un 10% més elevat que entre els estudiants en curs, arribant a una estabilitat similar a la mitjana UOC. El comportament de la mateixa no ha patit incidències específiques greus al llarg del període.

La satisfacció amb l'assignatura s'ha mantingut entre el 77% i el 70%. Els resultats són lleugerament més elevats en els estadis inicials, amb un desplegament menor d'assignatures i menor volum d'estudiants.

La graduació és similar a la mitja UOC. La taxa d'abandonament inicial ha baixat del 30% al 26% (el menor fins ara). El programa ESPRIA podria ser un motiu d'aquesta petita baixada, donat que és el canvi més significatiu realitzat per intentar lluitar contra l'abandonament.

Respecte a la [inserció laboral](#), segons les dades del 2020, tenim que 100% de les persones que han cercat feina l'han trobada en menys de 6 mesos i els titulats presenten una ocupació del 93%.

Màster Universitari de Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca

La taxa de rendiment del màster és molt elevada, del 90%. Les dades de satisfacció en que es basen els següents comentaris no es poden considerar fiables en la seva totalitat atès que la participació va ser molt baixa en el segon semestre. Els resultats amb aquesta mínima participació empitjoren una bona part dels indicadors, per tant, les accions sobre les assignatures es planificaran només en

aquells casos on l'evidència per altres fonts ens permet identificar problemàtiques concretes associades a aquella assignatura. La satisfacció amb l'assignatura és de 70,1%, quedant més o menys igual que el curs anterior. L'acció docent apareix valorada en un 70,8%, tot baixant respecte al curs anterior 4 punts. Aquesta baixada en global és la conseqüència de la baixa valoració de 3 assignatures en concret, durant el segon semestre: Tipografia i branding, Estratègia de branding i Packaging i disseny sostenible. Per tant les millores s'abordaran de manera concreta en aquestes assignatures. Respecte al Treball final, la satisfacció total amb l'assignatura baixa al 60%. Aquesta xifra, que ha baixat respecte al curs anterior es veu més agreujada amb els recursos docents, valorats amb 25%. És una dada sorprenent, atesa la nostra percepció més positiva del funcionament del treball en el dia dia de l'assignatura, no obstant estarem atents a la seva evolució. El sistema d'avaluació es manté en el 70%.

Màster Universitari d'Estratègia i Creativitat en Publicitat

El disseny metodològic del programa, centrat en les competències i resultats d'aprenentatge indicats a la memòria de la titulació, i concretat en el plantejament de reptes professionals que els estudiants han de superar, segueix donant resultats satisfactoris en tots els indicadors, creixent, en conjunt, fins el 80,2% en l'acció docent (73,5% el curs anterior). L'estudiantat considera que el professorat domina les matèries presenta un alt resultat excel·lent 87,84% i 83,33%, el 20221 i 20222 respectivament.

El rendiment i la taxa d'èxit del màster supera amb escreix el lílindar del 65%. Aquests indicadors es situen en el 88,5% i 98,7%, respectivament. La taxa de graduació és molt positiva. En la cohort 18-19 està per sobre en el 33%; en la del 19-20 és de 37%, en la del 20-21 es de 42,1% i en la del 22-23 un 44,8%. El nombre de graduats ha patit una davallada, degut al decrement de la matrícula, essent 7 el curs 2018-2019, 24 el 2019-2020, i 44 el 2020-2021, 61 el 2021-22 i 54 el darrer curs. Les previsions en la memòria verificada van ser del 20% pel que el resultat assolit és molt positiu en relació a les previsions, tenint en compte la dedicació a temps parcial. La taxa d'abandonament també s'ajusta a la memòria, essent sempre inferiors al 25%, situant-se en el 16% el darrer curs.

Màster Universitari de Periodisme i Comunicació Digital: Dades i Noves Narratives

La Qualitat dels resultats dels programes formatius tenim una taxa d'èxit del 90,6%, la taxa de rendiment del 80,2% i la taxa de satisfacció amb l'acció docent d'un 68,4%. A més, els resultats de satisfacció de pràctiques externes són positius, tant en l'aplicabilitat dels continguts i la millora de les capacitats professionals, amb un 88,9%.

En relació a la taxa de graduació es situa en nivells per sobre dels valors indicats en la memòria, amb un resultat de T+1 en el curs amb 72 graduats (37,5%), la xifra més alta des del naixement de la titulació. La taxa d'abandonament (21,8%) també es situa en nivells per sota del 30% tal i com s'indica en la memòria verificada. Respecte a la satisfacció dels graduats hi ha una millora en tots els indicadors. Destaquem que el 88,9% manifesta la seva satisfacció respecte a que la formació rebuda li ha permès millorar les capacitats per a l'activitat professional, un 77,8% millora habilitats comunicatives i el 88,9% està satisfet amb la titulació.

Pel que fa als resultats de les enquestes a nivell d'assignatures podem veure que els dos aspectes amb menors dades de satisfacció serien els recursos d'aprenentatge (62,8%) i l'acció docent (68,6%) i a nivell més concret, valorem el cas de l'assignatura Direcció de projectes de comunicació digital hem incrementat 2 punts la satisfacció global: 46,7% satisfacció assignatura; però no la resta de

variables. S'ha fet un treball molt important, tant pel primer semestre amb la incorporació d'un manual per anivellar l'alumnat, així com l'enfocament dels reptes i la participació d'una experta a l'aula, la Txell Costa, per tal de motivar i explicar un cas d'estudi. El segon semestre del curs també es va canviar un dels PDC i va assumir l'encàrrec un nou PRA. Aquest, juntament amb la DP, van treballar a fons la selecció dels materials a partir dels disponibles a la biblioteca UOC. A més, van elaborar una entrevista online per poder tenir una valoració qualitativa, que complementés les respostes de l'enquesta, que no considerem representatives (75 estudiants i 15 respostes al llarg del curs). El resultat de l'entrevista a dos estudiants va ser molt positiu i ens va permetre identificar alguns punts on es podria posar focus, com la motivació a l'aula i compartir entre alumnat exemples de casos.

Màster Universitari en Social Media: Gestió i Estratègia

Les taxes de rendiment i èxit es mantenen estables (amb un lleuger increment) i amb resultats òptims per situar-se en el 90,8% i 98,3% respectivament. Es continua observant una tendència creixent pel que fa al nombre de graduats que en el curs 2022-23 ha arribat als 98 mentre que el curs anterior eren 91. Pel que fa a la taxa d'abandonament, revisem la cohort a partir del tercer curs, en aquest sentit observem un descens en la taxa al passar la cohort 2019/2020 ple curs 2021/2022 en el 17,2% al 16,2% de la cohort 2020/2021 pel curs 2022/2023.

La satisfacció dels estudiants amb el programa és del 81,8% i dels graduats del 70%. La valoració sobre la millora de competències personals, habilitats comunicatives i capacitats professionals és bona ja que presenta dades d'entre el 70 i el 80%.

Pel que fa a les assignatures, la satisfacció amb les activitats i la metodologia es situa per sobre del 73%. Malgrat aquestes dades, es plantegen accions específiques a les assignatures que mostren algun indicador sobre els recursos, l'acció docent o l'avaluació per sota del 50% que en aquest curs són la matèria de Social media strategy: execució i gestió i Big data i social media encara que recordem que la limitada resposta de les enquestes dificulta el seguiment de la valoració. De manera específica, es posa focus en el TFM i les pràctiques on les valoracions tampoc arriben a aquest llindar de satisfacció pel que fa als recursos d'aprenentatge (44,8%) en el TFM o els recursos del centre, el seguiment del tutor extern o l'avaluació (40%) en el cas de les pràctiques.

Tenint en compte que aquest estàndard s'ha treballat de manera profunda arrel de l'informe d'acreditació, es remet als anteriors IST (2019-20, 2020-21 i 2021-22) per a veure el detall de totes les mesures de millora que es van dur a terme i que continuen estan implementades en la titulació aquest 2022-23.

Màster Universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments

En general, pel que fa a l'estàndard 6.1. (Els resultats d'aprenentatge assolits es corresponen amb els objectius formatius pretesos i amb el nivell del MECES de la titulació), la Taula 19 del PBI mostra que es valora amb un 70,6% (vs 73,7% del curs anterior) l'indicador 'El màster m'ha ajudat a millorar les capacitats professionals' i amb un 73,4% la definició i coherència del Pla d'Estudis. A la Taula 21 del PBI, també es recull que l'alumnat considera que el Màster millora les competències personals (70,6%), millora les habilitats comunicatives (82,4%) i millora les capacitats professionals (70,6%).

Les dades de satisfacció mostren que les activitats d'aprenentatge es consideren adequades (78,6%), la metodologia també (81,9%) i, en canvi, la metodologia docent rep una qualificació menor (58,8% vs

90% del curs anterior) (veure Taula 20 del PBI). Aquest darrer indicador es tindrà en compte, tot i que no es considera crític, ja que la metodologia docent implementada ha estat la mateixa que el curs 2021-22.

La taxa de rendiment és del 90% i la taxa d'èxit del 96,9%, situant-se per sobre del 65% considerat òptim a la UOC. Les dades de satisfacció són totes molt positives i se situen per sobre del 75%, el que es considera el llindar òptim a la UOC. Com pot veure's a la Taula 1 (Taula 7 del Power BI), que es copia a sota, la satisfacció amb les assignatures és del 81,2%, la satisfacció amb l'acció docent del 79,8%, la satisfacció amb els recursos d'aprenentatge del 77,9% i la satisfacció amb el model d'avaluació del 83,2%.

Punts forts

- El treball que es fa a nivell transversal d'estudis al voltant de la perspectiva de gènere.
- El treball sostingut de reflexió al voltant de l'avaluació digital a nivell transversal d'Estudis.
- La satisfacció, en termes globals, amb els Treballs Finals

Àmbits de millora

- La baixa satisfacció amb els procediments de sol·licitud i gestió de les pràctiques.

5. Valoració de les titulacions

5.1 Grau de Comunicació

Des del seu desplegament i fins a l'actualitat el Grau de Comunicació presenta una bona satisfacció amb la titulació que ens fa pensar en el bon funcionament de la titulació i que creiem reforcen els punts forts destacats en el darrer IST:

- Oferta docent ben posicionada i diferenciada d'altres ofertes de l'àmbit de coneixement.
- Equip docent altament qualificat
- Nivell mitjà-alt de satisfacció global amb la titulació per part d'estudiants i graduats
- Alt nivell d'ocupació dels graduats.

Destaquem també l'esforç que s'ha fet aquests darrers cursos per a la implementació de la perspectiva de gènere en el disseny de totes les assignatures. Una mostra de les accions desenvolupades, juntament amb la incorporació del Toolkit de gènere a les assignatures del Grau, queda recollida en l'annex que ja vam presentar en el darrer IST. Igualment valorem de manera satisfactòria la implementació i les millores aportades amb el modifica de 2019.

Tot i així hi ha determinats elements que creiem cal seguir reforçant i en els quals caldrà que seguim invertint especialment esforços els propers cursos acadèmics:

- **Pràctiques:** seguir treballant en l'àmbit de l'assignatura de pràctiques per donar a conèixer el sector i les possibles sortides professionals entre els estudiants així com les oportunitats que

ofereix el cursar aquesta assignatura entre aquells estudiants que no han tingut encara contacte amb el sector.

- Treballar per seguir millorant la coordinació entre les assignatures de Disseny de TFG i TFG i més ara que amb el nou modifica de 2023, tenim un TFG associat a cada menció (Audiovisual, Publicitat, Relacions Públiques i Periodisme) i tres modalitats de treball en cada cas (professionalitzador, recerca i empenedoria).
- Revisar i millorar els **indicadors** d'aquelles **assignatures** llistades en el darrer punt d'aquest IST.

5.2 Grau de Disseny i Creacions Digital

A través dels diversos cursos acadèmics, el Grau de Disseny i Creació Digitals emergeix com una iniciativa novedosa amb un desplegament exitós. El primer any, destaca per la capacitat de gestionar una demanda inesperadament alta sense incidents, subratllant l'adaptabilitat de la UOC. La incorporació d'aquest nou grau enforteix la presència del disseny a la universitat, malgrat les dificultats inherents a la recent inclusió d'aquesta disciplina des de l'aplicació de l'EEES.

La titulació ha experimentat una demanda creixent als primers cursos, arribant fins a més de 800 estudiants nous per curs acadèmic. S'ha pogut cobrir la demanda de la societat per uns estudis de disseny online i, per tant, s'ha seguit amb èxit la missió de la pròpia UOC. Al llarg dels cursos acadèmics s'ha incorporat el model pedagògic NIU amb èxit i s'ha adaptat el Grau a la política Digital First impulsada per la universitat a partir del curs 18-19. El Grau, en certa manera, lidera una revolució tecnològica a través de la implantació per reptes i activitats de la titulació (que s'estén al model NIU de la universitat), així com la implantació d'una eina de portafolis que evoluciona a l'eina FOLIO.

Una de les dificultats de la titulació és la de trobar suficient personal doctor entre el col·lectiu de PDC's. Respecte al col·lectiu de PDI, és el Grau amb major percentatge de professorat doctor i acreditat entre les universitats que s'hi dediquen a la disciplina, superant amb escreix les xifres mínimes recomanades.

Els TF i les pràctiques s'implementen de forma exitosa i de manera incremental.

En general, els estudiants mostren satisfacció amb la possibilitat d'aplicar els seus coneixements fora de l'àmbit acadèmic. De fet, destaca l'enquesta realitzada per l'AQU a graduats al curs 22-23, on la satisfacció amb el Grau el situa per damunt de la resta de graus de disseny del sistema universitari català.

La titulació pateix una renovació constant de RRAA i els estudiants es mostren crítics quan aquests no estan actualitzats. Les enquestes i l'acció docent permeten identificar ràpidament les necessitats en aquest sentit.

La pandèmia que apareix l'any 2020 no té un impacte significatiu en el rendiment, èxit i satisfacció per part dels estudiants, que mantenen el ritme de treball amb força normalitat. L'equip del Grau es mostra resilient i adaptable a tots els canvis de context que ha experimentat la titulació.

5.3 Màster Universitari de Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca

Després de tres cursos complets, podem considerar que la titulació es troba ja en fase de consolidació en alguns aspectes, però alhora l'augment del nombre d'estudiants ha plantejat nous reptes a l'haver d'incorporar més col·laboradors docents, no tots amb el nivell acadèmic de doctor. Tot i encara estar en nivells adequats a la normativa, cal tenir-ho present en properes incorporacions. Durant el curs passat vam superar l'adaptació al nou campus CANVAS sense incidències notables (més enllà d'algunes qüestions en l'avaluació en el primer semestre), així que valorem positivament aquest tercer curs, malgrat amb certes reticències atesa la baixa participació en les enquestes i alguns resultats de satisfacció inferiors.

El perfil jove i femení s'ha consolidat, tot reduint la diferència i també l'edat es va ampliant. El creixement de la matrícula, en la línia de la universitat, ens confirma l'encert en el focus i la definició del pla d'estudis, que el fa atractiu per l'estudiantat. La valoració de l'expertesa del personal col·laborador, així com l'alt rendiment de l'estudiantat també són elements destacables en positiu.

Les línies prioritàries d'actuació el proper curs són, d'una banda, millorar la satisfacció amb la tutoria, pel que fa al seguiment de l'estudiantat al llarg del semestre. També estarem especialment atents a possibles millores en el model d'avaluació (millora d'enunciats i evitar solapament de dates) i la millora de materials i recursos docents, focalitzant-nos en les assignatures assenyalades en l'estàndard 6.

5.4 Màster universitari d'Estratègia i Creativitat en Publicitat

El màster universitari d'Estratègia i Creativitat en Publicitat ha anat obtenint uns resultats satisfactoris des del seu primer any de desplegament. El darrer curs, el 2022-2023, ha superat el llindar del 70% de valoració en la majoria dels indicadors de qualitat dels resultats formatius; la taxa de rendiment (88,5%) i d'èxit (98,7%), satisfacció amb l'acció docent (80,2%) i model d'avaluació (81,3%). S'ha millorat també en les dades de satisfacció amb les assignatures (72,8%) i recursos d'aprenentatge (75,0%), que havien patit un decrement en curs anterior. Tot i això, cal recordar que la mostra de respostes de les enquestes de satisfacció del darrer curs ha estat molt baixa, pel que l'error mostrat és molt alt.

A partir d'aquest informe de seguiment s'han identificat les accions de millora que caldrà implementar a curt termini per tal de revertir la davallada d'alguns indicadors en determinades assignatures, com *Creació i Gestió de l'empresa publicitària* i/o *Investigació, estratègia i planificació de mitjans*. En paral·lel, s'aniran actualitzant els recursos d'aprenentatge per adaptar-se a les novetats de la disciplina, que són l'indicador amb una satisfacció més baixa. També es posarà especial focus en l'assignatura de TFM i en la coordinació amb les entitats que col·laboren en els TFM's Participatius.

Durant aquest curs, el ritme de recerca, projectes i publicacions de l'equip de professorat ha anat avançant al ritme habitual. L'activitat fora de les aules vinculada al màster ha estat virtual, però ha comptat amb l'interès de l'estudiantat i s'ha pogut consolidar un dels esdeveniments que més connecta el programa amb el món professional, com són els Premis Brava a la Publicitat Valenta. El lliurament virtual de IV Premi Brava a la Publicitat Valenta va ser el passat 22/11/22 (18:30h), a Alba Vence, representant de l'agència de la campanya guanyadora "Unboxing Ibai".

Durant aquest darrer curs també s'han fet diferents xerrades com la de *Planificació econòmica i gestió pressupostària* amb l'experta Txell Costa, dins el marc de l'assignatura *Creació i gestió de l'empresa*

publicitària (29 de novembre del 2022, 19:00 i 31 de maig del 2023, 19:00), i la de *Com utilitzar els mitjans de forma creativa* amb l'expert Lluís Fernández Isern, per l'assignatura Investigació, estratègia i planificació de mitjans (3 de maig del 2023, 19:00), *L'ús de la IA en projectes de publicitat*, amb Eren Saracevic (Agència Fuego Camina Conmigo, 19 d'abril del 2023, 18:00) per Taller de Direcció d'Art i el *case study Generation Next, la nova vida dels edificis* amb Miguel de la Fuente (28 d'abril del 2023, 19:00) per a Màrqueting de continguts i *branded content*. Totes aquestes sessions s'han enregistrat per utilitzar com a RA en els semestres següents.

Com s'ha comentat anteriorment, s'aprofitarà el proper Modifica del programa (previst de lliurament al gener de 2024) per adaptar-lo al nou RD 822/2021 i per a traslladar alguns canvis en el pla d'estudis. En concret, es donarà de baixa l'assignatura de Publicitat programàtica, per la seva casuística de baixa matrícula i on la normativa europea canvia contínuament i se'ns fa difícil poder tenir els continguts actualitzats a temps real. A l'assignatura Creació i gestió de l'empresa publicitària, tenim la percepció que la major part de l'estudiantat no se sent identificat amb l'assignatura, ja que no ho veu com una sortida professional a escollir. En el proper Modifica es canviarà aquesta assignatura per fer-la optativa. Al mateix temps, l'optativa de Màrqueting de continguts i branded content, passarà a ser obligatòria, degut als canvis de tendència en el sector publicitari i l'interès que desperta amb l'alumnat. La implementació d'aquests canvis es preveu pel 2024-2.

5.5 Màster Universitari de Periodisme i Comunicació Digital: Dades i Noves Narratives

La Qualitat del programa formatiu està satisfactòriament treballada i el disseny de la titulació està actualitzat segons els requisits de la disciplina i respon al nivell formatiu requerit en el MECES. L'estudiantat admès respon als perfils d'ingrés i a les places ofertades, consolidant l'estabilitat de les xifres de nou alumnat. A la vegada, els mecanismes de coordinació són adients i eficients. La implementació de la CT3 de compromís ètic i perspectiva de gènere en tots els àmbits de la docència i també per formar a l'equip docent. Tot i els bons resultats obtinguts (els recursos d'aprenentatge respecten la diversitat de gènere, enquesta de satisfacció amb el curs, amb un 100% de satisfacció), és una acció que es continuarà treballant.

La Pertinència de la informació pública en el curs reportat ha incorporat el nou disseny dels espais informatius dels programes, i aquest, incorpora un breu CV de l'equip docent, tot i que no de l'equip col·laborador docent. Els plans docents estan actualitzats, amb els objectius, competències i els resultats d'aprenentatge verificats segons la memòria de la titulació, el pla docent té diferents visualitzacions (portal, pla d'estudis i aula). En el portal no es visualitza la informació que varia cada semestre, com les activitats i les dates de lliurament que sí està disponible en el pla docent de l'aula de cada semestre. Aquest plans docents també han estat revisat a nivell de llenguatge inclusiu. Pel que fa les pràctiques i TFM també s'ofereix informació detallada i l'equip tutorial reforça i acompanya a l'alumnat en aquestes etapes.

En relació a la taxa de graduació es situa en nivells per sobre dels valors indicats en la memòria, amb un resultat de T+1 en el curs amb 72 graduats (33,7%). La taxa d'abandonament (18,6%) també es situa en nivells per sota del 30% tal i com s'indica en la memòria verificada. Respecte a la satisfacció dels graduats hi ha una millora en tots els indicadors. Destaquem que el 82,4% manifesta la seva satisfacció respecte a que la formació rebuda li ha permès millorar les capacitats per a l'activitat professional, un 80% millora habilitats comunicatives, un 75% millora capacitats personals i en global el 87,5% està satisfet amb la titulació.

L'Adequació del professorat al programa formatiu té els indicadors favorables (>75% satisfacció de l'estudiantat amb l'acció docent) i també el comitè d'avaluació extern que identifica 3 fortaleses al màster, totes elles vinculades amb l'adequació de l'equip docent.

Les assignatures de pràctiques externes tenen dades positives com per exemple "He pogut desenvolupar les tasques que estaven definides en el meu projecte formatiu de pràctiques" amb un 83,3% i indicadors amb marge de millora; i pel que fa el TFM la satisfacció és d'un 81,8% en l'enquesta de graduats i un 89,5% en la darrera enquesta 20212. Per tant, podem expressar que el professorat reuneix els requisits del nivell de qualificació acadèmica exigits per les titulacions del centre i té una experiència docent, investigadora i professional suficient i valorada.

I per últim, vinculat a la Qualitat dels resultats dels programes formatius tenim una taxa d'èxit del 98%, la taxa de rendiment del 85,6% i la taxa de satisfacció amb l'acció docent d'un 75,1%. A més, els resultats de pràctiques i TFM també presenten bons resultats com acabem de mencionar recentment.

Volem indicar que es manté la baixa participació, totes les assignatures tenen un error mostral superior al 30%, tot i que fem semestralment accions complementàries per intentar incrementar les respostes via tutoria, PRA i PDC, però percebem que l'alumnat està saturat d'enquestes i no connectem amb ells.

La competència de compromís ètic i perspectiva de gènere ja ha posat unes sòlides bases per seguir treballant, des dels recursos d'aprenentatge, el llenguatge inclusiu en les eines de comunicació de la titulació i també tenint present la importància de la formació, tant per alumnat com per a docents. Per concloure, el treball final de màster ha tingut un nombre considerable de propostes vinculades a la perspectiva de gènere i la nova menció de gènere vinculada als premis als millors TF dels ECIC ha estat per una estudiant de la titulació.

Fem constar que en el moment de tancar l'IST estem redactant el Modifica amb l'objectiu de donar compliment al RD 822/2021, i que els canvis bàsicament se centren en canviar les competències pels resultats d'aprenentatge.

5.6. Màster universitari en Social Media: Gestió i Estratègia

La matriculació del programa continua donant claus de consolidació de la titulació i de l'interès per donar resposta a una demanda de formació especialitzada especialment que atrau a perfil d'estudiants joves que valoren positivament la coherència del programa que compta amb uns mecanismes de coordinació interna eficients. Destaca la satisfacció en el procés d'informació i durant la matriculació. El canvi en el sistema de publicació que es va produir a l'abril de 2023 ens anima a ampliar el termini de les accions de millora relacionades amb la informació pública per garantir la seva estabilitat. El traspàs a un nou LMS que implica que el curs 2023-24 es faci ús de l'aula CANVAS també determina l'ampliació de les accions relacionades amb la informació del pla docent per tal confirmar la migració de tot el contingut i adaptació al nou espai i característiques.

L'equip docent compleix amb la ràtio de professorat doctor amb tot el personal docent propi acreditat i amb el doctorat. La percepció de l'alumnat sobre el domini de la matèria per part del docent és molt

bona i es complementa, a més amb una relació de complementarietat amb experts que es conviden periòdicament per impartir tallers o jornades específiques. Els resultats d'èxit i rendiment són òptims així com la taxa de graduats i d'abandonament.

Durant aquest curs s'ha dissenyat i treballar un pla global d'actuació cap a l'excel·lència que ha permès millorar molt els indicadors i coordinar accions amb altres àrees de la universitat. Destaca la valoració del servei d'orientació professional i de Biblioteca així com la millora de la satisfacció amb l'acció tutorial. Una línia de treball en la que continuem treballant.

Encara que la participació de les enquestes continua sent baixa i hem redefinit els nostres objectius i actuacions per tal de millorar aquestes dades, l'informe de seguiment ens permet posar focus en aquells indicadors amb el percentatge més baixos. I així, a més de les accions generals es poden treballar de manera més específica aquelles qüestions que requereixen especial atenció, En aquest sentit es proposem accions de millora específiques relacionades amb els tràmits o algunes assignatures concretes com el TFM o Big data, a més de continuar amb accions que es perllonguen o continuen dins del termini d'actuació fixat com les relacionades amb social media strategy: execució i gestió, pràctiques o analítica avançada, així com d'altres relacionades amb la utilitat de la tutoria.

5.7. Màster Universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments

El Màster ha arribat aquest curs 2022-23 a la seva setena edició, consolidant-se amb una important demanda de matrícula (181 nous estudiants), que el mantenen com el màster universitari dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació amb més volum d'estudiants i de nova matrícula.

Les dades de satisfacció es consideren molt adequades, amb quasi la totalitat d'indicadors situats per sobre del 75%, que és el llindar considerat òptim a la UOC. Concretament: satisfacció amb les assignatures 81,2%, satisfacció amb l'acció docent 79,8%, satisfacció amb els recursos d'aprenentatge 77,9%, i satisfacció amb el model d'avaluació 83,2%. Totes aquestes dades situen el Màster Universitari de Comunicació Corporativa, Protocol i Esdeveniments per sobre de la satisfacció mitjana dels màsters dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació.

Com a àmbits de millora, es posarà especial atenció al Treball Final de Màster, que tot i tenir una satisfacció per part de l'alumnat del 71,2%, es vol incrementar en el futur per tal de tornar-la a situar per sobre del llindar òptim del 75% assolit en anteriors edicions. Així mateix, es posarà el focus en algunes assignatures optatives, com les *Pràctiques* i *Lobbyism and Public Affairs*, que presenten resultats molt volàtils i no representatius (que oscil·len entre el 50% i el 100% de satisfacció) degut a la poca matrícula i baixa participació en els enquestes. Pel que fa a les pràctiques, es tracta d'un àmbit complex, que implica altres departaments i sobre el qual ja fa semestres que s'hi posa el focus de millora de manera transversals als Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació.

La satisfacció dels graduats amb les activitats i les metodologies és del 76,5% aquest curs 2022-23, xifra que, si bé reula comparant-la amb l'excel·lent 90% del curs 2021-22, se situa per sobre del llindar òptim del 75% establert per la UOC. Des de la titulació, s'ha fet especial atenció a la comunitat de graduats i graduades, ja que va ser una de les recomanacions resultants del procés d'acreditació. La creació de la Comissió de Graduades i Graduats del Màster, així com l'establiment de

comunicacions periòdiques amb aquests *stakeholders* a través del grup de LinkedIn i de mailings, i l'organització d'activitats en les quals se'ls convida a participar-hi (jornades, visites, etc.), son accions destinades a estrènyer el vincle amb aquest públic clau.

Els indicadors referents al professorat de la titulació es considera que se situen en progrés vers l'excel·lència. La ràtio total de professorat doctor és del 73,7%, amb un 100% del professorat propi doctor i acreditat, essent dades que se situen per sobre de l'exigit en màsters universitaris. L'equip de professorat col·laborador està molt consolidat, amb integrants que porten catorze semestres vinculats a les assignatures. El professorat propi ha realitzat recerca de qualitat que s'emmarca dins de l'àmbit del Màster: els seus membres participen en nombrosos projectes de recerca i han publicat resultats en prestigioses revistes i editorials (veure'n el detall a l'apartat 3.4). De fet, el domini del contingut per part del professorat és molt ben valorat per part de l'alumnat (88,7%).

De cara al curs 2023-24, el Màster farà front a tres reptes importants que afecten també a altres titulacions de la Universitat: el traspàs al nou format d'aula CANVAS, l'inici de l'elaboració d'un Modifica per donar compliment a l'RD 822/2021 (previst per la tardor de 2025), i la reflexió sobre com incorporar la intel·ligència artificial (IA) en el procés formatiu i en els continguts sobre la pràctica professional associada al Màster.

6. Accions de millora

[PO07 Accions millora seguiment ECIC](#)

7. Documents annexos

- **Annex nº1:** [Recull dels requeriments i recomanacions dels processos d'avaluació externa](#)
- **Annex nº2 :** [Pla de millora de centre Seguiment 22-23](#)

Annex nº1 Recull dels requeriments i recomanacions dels processos d'avaluació externa

Codi	Nivell (Centre/ Titulació)	Descripció original Informe final Avaluació extern	Resposta	Estat actual
PM-AC-2021_02	Centre	Visibilizar las empresas con las que se tiene convenio para llevar a cabo las prácticas externas en cada uno de los dos títulos.		Pendent
PM-AC-2021_07	Centre	Continuar explorando medidas para incrementar las tasas de participación en las encuestas por parte de todos los colectivos.		En execució
MO-MO-2019_01	GR.Comunicació	La Comisión considera que sería preferible que las Prácticas externas se mantuvieran como materia obligatoria, y en todo caso recomienda a la Institución utilizar la información sobre el perfil profesional del estudiantado para orientar a la hora de matricularse o no a la materia optativa de Prácticas. Este aspecto deberá ser objeto de especial seguimiento antes de la acreditación del Grado.	Estem implementant els mecanismes que vam establir per a seguir la recomanació formulada sobre fer seguiment del perfil de l'estudiant per a orientar-lo de manera adient per a matricular-se a les pràctiques optatives segons perfil. Primera proposta: seguiment a través de tutoria + enviament enquesta sobre pràctiques als estudiants.	En execució
MO-VE-2019_02	MU Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca	Realizar un seguimiento sistemático y atento de aquel estudiantado que ha accedido al máster mediante la acreditación de 2 años ejerciendo algunas de las funciones relacionadas o la realización de los 11 ECTS de complementos formativos	Durante el curso académico 22-23 los estudiantes que han accedido por las titulaciones recomendadas han sido el 82,41%. Tan solo el 17,59% han procedido de otras titulaciones. De estos 19 estudiantes, 2 se han graduado en 1 año, 10 estudiantes siguen matriculados en el programa y 7 estudiantes no han tenido matrícula activa en el 20231 y puede ser que estén en un período de descanso o que hayan decidido no seguir con el programa. Los indicadores de rendimiento (90%) y éxito (94,4%) son positivos. Y la tasa de abandono T+2 en la cohorte 20-21 se ha situado en el 10,4% muy por debajo del indicador reflejado en la memoria. Por otro lado, la tasa de graduación sigue siendo alta, superando el 40% de graduados en el segundo año de curso.	Result

MO-VE-2019_05	MU Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca	La Comisión considera que existe la posibilidad de que este perfil no esté al mismo nivel que los candidatos - que contienen 60, 120 o más ECTS enfocados al diseño, la creatividad, la comunicación o el marketing. Esto podría implicar la necesidad de bajar el nivel o incluso cuestionar si se ofrecen contenidos de nivel de máster. Por este motivo este aspecto será objeto de seguimiento y especial atención durante la acreditación.	Veure resposta MO-VE-2019_02	Result
PM-MO-2021_01	MU.Estratègia i creativitat en publicitat	Con relación a la doble vertiente profesionalizadora y de investigación del programa, garantizada a través de la optatividad de asignaturas, se actualiza que los estudiantes que deseen seguir el camino de la investigación pueden cursar una asignatura metodológica específica en lugar de dos. La Comisión evalúa favorablemente la propuesta, sin embargo, aconseja que la denominación de la nueva asignatura sea "Métodos de investigación en comunicación" en tanto que esta terminología responde de manera más adecuada a los contenidos que se imparten.	Incorporació de la nova assignatura optativa "Metodologies d'investigació en la comunicació" (2n semestre Curs 2020-2021). Després d'estudiar un possible canvi de nom, de "Mètodes" per "Metodologies", s'ha optat per modificar-lo. Seguint el suggeriment que se'ns feia per part de la Comissió avaluadora i després d'una reflexió sobre el contingut de l'assignatura s'ha decidit que farem el canvi de nom "Mètodes" per "Metodologies d'investigació en la comunicació". S'ha optat per modificar-ho també al Màster universitari de Social Media: Gestió i Estratègia amb qui es comparteix i per tant, el canvi de nomenclatura es farà de forma conjunta, en el proper Modifica.	Result
MO-AC-2021_23	MU.Periodisme i comunicació digital	Incluir el CV de todo el profesorado y adoptar un formato homogéneo.	Cada semestre es revisa la informació del equip docent publicada. A més, amb motiu de la posada en marxa d'una nova eina del portal, es revisen tots els CV del personal docent. Previst la nova publicació per març 2023	Result
MO-AC-2021_28	MU.Social media: Gestió i estratègia	Concretar de forma clara y específica los complementos de formación y qué perfiles de alumnado los debe cursar.	Per donar resposta a aquest requeriment es revisa la informació pública actual i es treballa la redacció d'un text explicatiu per ampliar la informació al site del programa i també a través dels canals interns. Posant especial èmfasi en la informació que faciliten els tutors del programa als interessats i nous matriculats. S'aprofita el canvi de sistema de publicació del site per incorporar les millores i optimitzar les possibilitats informatives que ofereix però donat que és un període	Result

			de canvi amb algunes inestabilitats pròpies de la migració es dona per resolt al semestre 2023-1	
MO-AC-2021_29	MU.Social media: Gestió i estratègia	Incluir el CV de todo el profesorado y adoptar un formato homogéneo.	Cada semestre s'actualitza la informació sobre el cv del professorat per fer-la pública. Es mira de treballar un format homogeni però la visualització final d'aquesta no depèn del criteri del programa. Elevada la petició per poder donar resposta a aquest requeriment i unificar l'estil de publicació final, s'incorporaran totes les millores al nous sistema de publicació del site.Resolt semestre 2023-1.	Resolt
MO-AC-2021_30	MU.Social media: Gestió i estratègia	Completar las guías docentes y actualizar la bibliografía básica y complementaria.	La informació pública dels plans docents ofereix una versió reduïda dels plans que es publiquen a l'aula, seguint esquema del web UOC, A nivell d'aula, encara que els pans ofereixen informació molt completa, crearem un grup de treball per tal de revisar tota la informació publicada, homogeneïtzar estil i apartats informats amb especial cura dels apartats de bibliografia i lectures recomanades per tal d'incrementar i mantenir actualitzats aquests apartats. Per tal de millorar i treballar la línia d'explicar la complementarietat i reducció de la percepció de solapaments entre matèries,i s'incorpora aquesta acció per completar-la dons del pla de treball global especificat a l'informe de seguiment 2021-2022 que es desplega al curs 2022-2023. Amb el canvi de LMS i la migració de plans docents, es valora continuar durant el curs 2023/2024 amb un seguiment d'aquesta acció per garantir que tota la informació s'ha incorporat adequadament i que la informació públic conté totes les dades.	En execució

Annex nº2 : Pla de millora de centre. Seguiment 22-23

Seguiment pla de millora. Curs 2021-2022

Titulació	Estàndard	Punt feble detectat	Descripció de la causa	Acció proposada	Estat
Centre	E2	Informació agregada sobre el professorat propi i personal docent col.laborador.	Manca informació agregada i fàcilment accessible als equips docents de gestió, sobre el perfil del professorat propi i personal docent col.laborador.	S'està analitzant un projecte tecnològic d'informació pública mitjançant l'eina Power BI que podrà mostrar el perfil agregat del professorat propi i personal docent col.laborador a nivell de titulació.	Descartat
Centre	E3	S'identifiquen procediments que no queden recollits en les enquestes de satisfacció.	S'està treballant en la creació de nous qüestionaris per tutors interns i externs de pràctiques, i en incorporar la recollida d'informació sobre els laboratoris a l'enquesta de final de curs.	S'està treballant en la creació de nous qüestionaris per tutors interns i externs de pràctiques, i en incorporar la recollida d'informació sobre els laboratoris a l'enquesta de final de curs.	Descartat
Centre	E2	Cal realitzar una revisió sistemàtica de la informació pública de les titulacions per assegurar que, en tots els casos, s'utilitza un llenguatge inclusiu i lliure d'estereotips de gènere.		Revisió dels espais web de les titulacions i dels estudis	Resolt
GR Comunicació	E6	En haver passat de matèria Pràctiques d'obligatòria a optativa, es recomana a la institució utilitzar la informació sobre el perfil professional de l'estudiantat per a orientar a l'hora de matricular o no la matèria optativa de Pràctiques.	La matèria de Pràctiques passa d'obligatòria a optativa. Amb el Modifica l'assignatura es converteix en optativa i ampliem el creditatge de 6 a 12 cr.	Estem estudiant quins mecanismes podem establir per a seguir la recomanació formulada sobre fer seguiment del perfil de l'estudiant per a orientar-lo de manera adient per a matricular-se a les pràctiques optatives segons perfil. Primera proposta: seguiment a través de tutoria.	Resolt
GR Comunicació	E1	Baixada significativa de la satisfacció en relació a la coordinació entre	A valorar	Fer seguiment dels resultats en el proper curs i revisar comentaris associats a aquest indicador, per	Resolt

		assignatures, tant expressada en l'enquesta de fi de curs com a la de graduats		si es poden identificar situacions concretes o causes	
GR Disseny i creació digitals	E4	Baix nivell global de doctors	Baix nivell de doctors entre els PDC's	Creació de bossa de PDC's doctors per compartir entre el claustre	En execució
GR Disseny i creació digitals	E6	Satisfacció de RRAA a Programació pel disseny i les arts	Baixa satisfacció a RRAA	Reorganització de les activitats avaluable i inclusió del recurs CodeLab	En execució
GR Disseny i creació digitals	E6	Satisfacció global amb l'assignatura de Gestió del Disseny	Baixa satisfacció general a l'assignatura	Reorganització de les PACS. Nova revisió dels reptes i els RA de l'assignatura per al semestre 20211	Resolt
GR Disseny i creació digitals	E6	Satisfacció global amb les assignatures de Tipografia avançada, Direcció d'art, Fabricació Digital, Il·lustració, Llenguatges i estàndards web, Motion graphics	Baixa satisfacció general a l'assignatura	<p>Tipografia avançada</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acabar NIU, nous materials, reformulació general de l'assignatura <p>Direcció d'art</p> <ul style="list-style-type: none"> - Potenciar PDCs excel·lents, nous RRAA (amb vídeo debat), reducció de nombre de PAC's, adaptar exigències formals a perfil de disseny <p>Fabricació Digital</p> <ul style="list-style-type: none"> - Més eines de modelat 3D inclusió de recursos de suport al lab <p>Il·lustració</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afegir RRAA, refinament i treball conjunt amb PDC per centrar millor l'objectiu de l'assignatura <p>Llenguatges i estàndards web:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inclusió de guies per fer les PAC i canviat la flexibilització ESPRIA. <p>Motion graphics:</p> <ul style="list-style-type: none"> - introducció de més eines pràctiques als NIU's - Nous RRAA - Centralitzar la informació més als NIU's 	Resolt

				- Afegir nou gènere al projecte final de l'assignatura	
MU Comunicació corporativa, protocol i esdeveniments	E6	Asignaturas Lobbyism and public affairs y Habilidades directivas, liderazgo y formación de portavoces	Bajos niveles de satisfacción	Incorporar nuevo profesorado colaborador y mejorar los recursos de aprendizaje	Resolt
MU Comunicació corporativa, protocol i esdeveniments	E6	Baixa satisfacció amb l'assignatura <i>Comunicació de crisi i de risc</i>	Baixos nivells de satisfacció	Incorporar nuevo profesorado colaborador y mejorar los recursos de aprendizaje	Resolt
MU Comunicació corporativa, protocol i esdeveniments	E6	Projecte pilot GALA, de ludificació amb l'E-Learn, a l'assignatura Organització estratègica d'esdeveniments	Innovació per a motivar l'alumnat	Incorporar unes activitats ludificades dins d'un dels reptes de l'assignatura Organització estratègica d'esdeveniments	Resolt
MU Comunicació corporativa, protocol i esdeveniments	E6	Millorar la satisfacció dels alumnes amb la informació sobre els tràmits de les pràctiques professionals	La satisfacció dels alumnes amb la informació sobre els tràmits de les pràctiques professionals, el curs 2021-22, només ha estat del 45,8%.	Es proposa organitzar una sessió informativa sobre pràctiques professionals, de la mateixa manera que s'ha establert la del treball final de màster i que ha donat tants bons resultats (valoració del 90% de satisfacció amb la informació sobre els tràmits del TFM).	Resolt
MU Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca	E5	Baixa satisfacció amb la tutoria	Les causes estan associades al temps de resposta a les consultes dels estudiants	S'ha incorporat una nova tutora	En execució
MU Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca	E1	Seguiment dels estudiants que accedeixen per les vies no recomanades	Indicació dels avaluadors del programa en informe final d'avaluació externa	Fer seguiment durant el 2022-23	Resolt
MU Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca	E1	Millorar la satisfacció de dues assignatures: Cultura del disseny i les marques 45.2% i Entorn de marca i identitat sensorial 46.2 %.	Es considera que té a veure amb la qualitat dels materials i recursos docents i al plantejament dels enunciats dels reptes	Fer seguiment durant el 2022-23	Resolt
MU Disseny, Identitat Visual i	E1	Implementar accions per garantir l'assoliment la competència de gènere	No hem treballat la qüestió de gènere a fons en el programa	Elaborar un llistat de bibliografia i recursos	Resolt

Construcció de Marca					
MU Estratègia i creativitat en publicitat	E1	Cal millorar la coordinació entre els continguts de les assignatures per evitar possibles solapaments	En les respostes obertes, es detecta que aquest solapament ve donat per les assignatures "Màrqueting de continguts i branded content" i "Taller de narrativa publicitaria transmèdia".	Coordinació i revisió dels continguts d'aquestes assignatures	Resolt
MU Estratègia i creativitat en publicitat	E6	Satisfacció Creació i gestió de l'empresa publicitària	Baixa satisfacció amb l'acció docent i amb els recursos d'aprenentatge	Es fa una nova diagnosi i es proposen accions de millora, com incorporar un PDC nou, modificar els tipus d'enunciats i donar criteris més clars, amb exemples, i millorar els recursos d'aprenentatge.	Resolt
MU Estratègia i creativitat en publicitat	E6	Satisfacció Publicitat en Social Media	Baixa satisfacció global, satisfacció docent, amb els recursos i amb el model d'avaluació	Es farà una nova diagnosi i es proposaran accions de millora, com l'ús d'un nou programari.	En execució
MU Estratègia i creativitat en publicitat	E6	Satisfacció Publicitat alternativa, mobile i cross-device	Baix satisfacció amb la tasca docent	Es farà una nova diagnosi i es proposaran accions de millora	Resolt
MU Estratègia i creativitat en publicitat	E5	Baixa valoració del servei d'orientació professional	Mancaven eines	Potenciar l'ús del recurs Toolkit Ocupa·T disponible des de l'Octubre del 2021.	Resolt
MU Estratègia i creativitat en publicitat	E6	Satisfacció Publicitat programàtica	Tots els indicadors de satisfacció al 100%, menys el de satisfacció global amb l'assignatura, que baixa fins el 50%.	Es fa una nova diagnosi i es proposen accions de millora, com convidar un professional expert a l'aula que mostri un cas pràctic.	Resolt
MU Estratègia i creativitat en publicitat	E6	Baix nombre de TFM que treballin la perspectiva de gènere i els TFM participatius.	Decrement del nombre de TFM participatius o de perspectiva de gènere	Es farà una comunicació específica abans que proposin la temàtica	En execució
MU Estratègia i creativitat en publicitat	E3	Millora respostes enquestes	Baix índex de resposta en les enquestes de graduats i #latevaOPINIÓensimportaMOLT	Es farà més èmfasi en la importància de respondre a les enquestes, des dels Taulers de les aules i Tutoria	En execució
MU Estratègia i creativitat en publicitat	E5	Baixa satisfacció referent als serveis de Biblioteca	Descens de la valoració en les enquestes	Seguir actualitzant el recull bibliogràfic del màster, oferir missatges amb informació pràctica des de les aules de les assignatures. Incorporació del taller de Biblioteca a l'inici del TFM.	Resolt

MU Estratègia i creativitat en publicitat	E6	Satisfacció Investigació, estratègia i planificació de mitjans	Baixa satisfacció amb els recursos i amb el model d'aprenentatge	Es farà una nova diagnosi i es proposaran accions de millora	En execució
MU Estratègia i creativitat en publicitat	E6	Satisfacció Metodologies d'investigació en la comunicació	Baixa satisfacció amb els recursos	Es farà una diagnosi i es proposaran accions de millora	Resolt
MU Estratègia i creativitat en publicitat	E6	Satisfacció Taller de Direcció d'Art	Baixa satisfacció amb els recursos, només en el 2n semestre	Es farà una nova diagnosi i es proposaran accions de millora	Resolt
MU Periodisme i comunicació digital	E6	Millora de la satisfacció dels recursos d'aprenentatge de l'assignatura Models de negoci i empenedoria		Preparació de noves autories	Resolt
MU Periodisme i comunicació digital	E6	Baja participación y nivel de respuesta a las encuestas de satisfacción	Necesidad de mejorar la motivación / compromiso de los estudiantes con el programa	Implementación de una acción transversal para la concienciación al alumnado por parte de DP/PRA del valor de las encuestas	En execució
MU Periodisme i comunicació digital	E1	Consolidación de la perspectiva de género en el programa	Necesidad de adaptarse a los requerimientos sociales y de calidad académica	Adecuar las actividades evaluables a los nuevos resultados de aprendizaje establecidos. Completar la formación de todo el profesorado propio en materia de compromiso ético y global. Difundir e integrar todos los recursos incluidos en el nuevo toolkit de perspectiva de género. Realizar una sesión formativa para el claustro de profesorado. Preparar nuevos materiales de Perspectiva género. Trabajar el nuevo Toolkit de género a nivel de programa y PDC. Potenciar la temática de género en los TFM.	En execució
MU Periodisme i comunicació digital	E2	Millora de la Informació pública	Cumplir con los requerimientos indicados en el informe de acreditación MO-AC-2021_23	Se ha revisado la información relativa al equipo docente, pero a nivell institucional la universitat està en un proceso de mejora de la información pública de la oferta formativa, que ha de permitir una mejora en la navegación del usuario. En este escenario se revisará de nuevo toda la información de la	Resolt

				titulación, incluida la información del profesorado.	
MU Social Media: gestió i estratègia	E6	Baja satisfacción con las prácticas	Necesidad de consolidar el modelo actual de gestión de prácticas personalizado	Hacer un diagnóstico que permita comprender las necesidades y expectativas de los estudiantes cuando cursan las prácticas. Implementar las buenas prácticas que se adapten a las expectativas de los estudiantes. Potenciar los canales de comunicación de información previa al inicio de las prácticas. Incorporar entrevistas sincronas con los estudiantes. Profundizar en la adaptación de los retos del aula y la actividad realizada en la empresa o el entorno virtual.	En execució
MU Social Media: gestió i estratègia	E6	Baja participación y nivel de respuesta a las encuestas de satisfacción	Necesidad de mejorar la motivación / compromiso de los estudiantes con el programa	Potenciar y concienciar desde la dirección del programa la importancia de que el alumnado participe en las encuestas. Implementación de una acción transversal (concurso).	Descartat
MU Social Media: gestió i estratègia	E5	Niveles bajos de satisfacción con respecto a la respuesta ofrecida por Biblioteca las necesidades de los alumnos	Mala valoración de alumnado sobre búsquedas y respuesta recibida consultas en Biblioteca	Actualizar información sobre las dificultades que encuentran los estudiantes del programa. Ampliar la información del servicio de Biblioteca que se da a estudiantes mediante vídeo tutorial. Crear dinámicas de consulta más cercanas a los estudiantes (como grupos de trabajo o focus groups) para poder recoger inquietudes y demandas que puedan tener de la biblioteca y poder dar respuesta a estas con una guía o FAQs específica para el programa	Resolt
MU Social Media: gestió i estratègia	E6	Satisfacción baja con los principales indicadores de la asignatura Social media strategy: ejecución y gestión	Necesidad de revisar actividades y recursos en el aula, y renovar PDC	Reforzar el equipo docente con nuevas incorporaciones reformular las actividades evaluables Actualización de los recursos de aprendizaje, Reducir la carga de trabajo para focalizar la dedicación de los estudiantes en las competencias específicas de la materia. Incorporación de nuevos recursos e implementación y optimización del uso de la herramienta Folio para el seguimiento del	En execució

				proceso de aprendizaje y visibilizar la acción docente. Diseño e implementación de un cambio de nombre de la asignatura que ponga foco en la parte de gestión y elimine posibles solapamientos y confusiones con la otra asignatura vinculada con el social media strategy.	
MU Social Media: gestió i estratègia	E5	Millorar la satisfacció amb l'orientació professional a nivell de programa	Baixa satisfacció amb el servei	Dar visibilidad a la trayectoria profesional de nuestros graduados, compartir buenas prácticas e invitar a expertos en el ámbito que puedan dar claves sobre la empleabilidad en el sector. En este sentido, tratamos de colaborar activamente con el vicerrectorado y la subdirección específica de los Estudios. Buscar nuevas formas de colaboración con empresas que pongan en valor las competencias y habilidades de nuestros estudiantes y graduados	Resolt
MU Social Media: gestió i estratègia	E2	Información pública incompleta o desactualizada	Cumplir con los requerimientos indicados en el informe de acreditación y que puedan realizarse a nivel de programa	Ampliar la información sobre los complementos formativos, ampliar la información sobre el proceso de reconocimiento y las prácticas, hacer visible el número de plazas y ampliar la información relativa al equipo docente, incluyendo mantener actualizado el cv con un estilo lo más homogéneo posible, revisar los planes docentes para garantizar su actualización y estilo unificado en especial la parte bibliográfica teniendo en cuenta que en el site aparece una versión reducida de este, adecuar la redacción y garantizar que esté disponible en los dos idiomas, contribuir a la visibilidad de convenios, resultados de encuestas y documentación relativa al estado del programa (visibilizar enlaces o espacios en los que se encuentre la información disponible)	En execució
MU Social Media: gestió i estratègia	E1	Baja satisfacción con recursos y modelo de evaluación en analítica avanzada en redes sociales	Necesidad de mejorar la explicación de los recursos disponibles en el aula. Necesidad de completar el material. Al ser una asignatura nueva, es necesario hacer	Mejorar la descripción en el aula de los materiales disponibles (contextualizar). Incluir nuevos casos de estudio o datos de análisis. Revisar y ajustar las actividades evaluables y mecanismos de	En execució

			seguimiento de la valoración del modelo de evaluación e incorporar ajustes para favorecer el proceso de aprendizaje	evaluación. Implementación de talleres con expertos, diversificar los recursos y optimizar el uso de Folio para el seguimiento del proceso de aprendizaje y visibilizar la acción docente.	
MU Social Media: gestió i estratègia	E2	inestabilitat en l'actualització de la informació pública i canvi de sistema informàtic per la publicació del site del programa	Garantir l'eficiència i adequació de la informació pública	Revisar i millorar la informació pública del site aprofitant les possibilitats del nou sistema de suport informàtic per posant especial èmfasi en els aspectes assenyalats en el informe d'acreditació com ara la informació sobre els complements de formació, els reconeixements d'estudis previs i de l'experiència professional, el cv del professorat o la visibilització del convenis amb empreses i d'altra documentació relativa al programa. Garantir que els canvis incorporats als plans docents per tal de visibilitzar la coordinació del programa es visualitza també a la versió pública d'aquests. Revisar que els canvis incorporats mantinguin una redacció correcta als dos idiomes i amb un llenguatge inclusiu.	En execució
MU Social Media: gestió i estratègia	E4	manca de definició de sinergies entre el hub o laboratori de social media creat i l'aplicació dels avenços a les aules	optimitzar els recursos per dotar d'eines i noves possibilitats de millora a l'equip docent	Fomentar el contacte amb experts externs Fomentar la formació interna en eines i software que es faci servir al hub i/o les aules. Dissenyar un pla de comunicació i aprofitament de sinergies entre el programa i el laboratori del social media del nou hub creat a la UOC	Result
MU Social Media: gestió i estratègia	E1	Percepció baixa de la coordinació i del programa dels interessats i estudiants en curs	La valoració de la coordinació dels estudiants actius del màster no és òptima	Revisió dels plans docents i millorar l'explicació pel que fa a la complementarietat de les assignatures del mateix focus temàtic i l'encaix de l'assignatura dins del programa formatiu. Revisió les activitats per detectar aquelles on es demanen accions similars per desenvolupar certes competències però han distinta intensitat o diferents resultats d'aprenentatge per tal de explicar millor les singularitats de cada activitat i el caràcter complementari que presenta amb aquella similar.	En execució

				<p>Detectar les millores pràctiques en la implementació de la competència transversal CT4 per dotar de major coherència i excel·lència la seva implementació. Es planteja un canvi en la recomanació de matrícula que implica recomanar que es cursi en semestres diferents: primer Social media strategy: disseny del pla; i després Social media strategy: execució i gestió. De manera complementària, l'assignatura obligatòria de content curation, passaria així a recomanar-se que es cursi abans dins de l'itinerari recomanat.</p>	
MU Social Media: gestió i estratègia	E4	limitada millora de l'acció docent amb les accions implementades fins ara	Optimitzar l'acció docent per millorar la satisfacció	<p>Revisió sistemàtica de l'acció docent de les diferents aules i assignatures per tal d'identificar les millores pràctiques i transferir-les. A partir de la guia de les millors pràctiques d'avaluació del programa i dels resultats de les jornades d'avaluació desenvolupades als Estudis, valorar les que es puguin fer extensives a les diferents assignatures i implementar-les. Establir criteris d'avaluació i feedback clars a partir de rúbriques i solucionaris.</p>	Resolt
MU Social Media: gestió i estratègia	E5	aturar el descens de la satisfacció sobre l'acció tutorial	continua baixant la satisfacció amb l'acció tutorial i la seva utilitat	<p>Detectar amb l'àrea d'acció tutorial mecanismes d'optimització de la tasca duta a terme. Mantenir reunions de treball mensuals amb l'equip tutorial per tal de detectar limitacions, dificultats i punts de millora. Establir una calendarització de comunicacions per tal de mantenir viva la sala de tutoria tant d'estudiants nous com de veterans. Realitzar sessions síncrones virtuals i periòdiques del tutor amb l'estudiantat per fomentar la seva interacció i augmentar la seva visibilitat i funció</p>	En execució
MU Social Media: gestió i estratègia	E6	baixa satisfacció en els indicadors de l'assignatura de social media strategy: disseny del pla	La valoració de l'assignatura, acció docent, recursos d'aprenentatge i model d'avaluació és baixa		Resolt

Pla de millora. Seguiment del curs 2022-2023

Titulació	Estàndard	Punt feble detectat	Descripció de la causa	Acció proposada
Centre	E2	Cal implementar els canvis detectats durant la revisió de la informació pública de les titulacions, i així completar l'acció d'assegurar que, en tots els casos, s'utilitza un llenguatge inclusiu i lliure d'estereotips de gènere.		Implementar els canvis detectats als espais web de les titulacions i dels estudis
Centre	E5	Manca d'un protocol d'acompanyament de l'estudiantat amb necessitats específiques.		Dissenyar un protocol d'acompanyament de l'estudiantat amb necessitats específiques
GR Comunicació	E6	En haver passat de matèria Pràctiques d'obligatòria a optativa, es recomana a la institució utilitzar la informació sobre el perfil professional de l'estudiantat per a orientar a l'hora de matricular o no la matèria optativa de Pràctiques.	La matèria de Pràctiques passa d'obligatòria a optativa. Amb el Modifica l'assignatura es converteix en optativa i ampliem el creditatge de 6 a 12 cr.	El curs 22-23 hem aplicat noves mesures que han passat per: Accions dutes a terme per a reforçar el coneixement entre els estudiants de l'assignatura de Pràctiques i el seu potencial en relació al món professional. Realització d'un Webinar amb Minoria Absoluta i reunions de coordinació amb la PRA de pràctiques, la PDC i els equips de tutoria del Grau. Noves reunions de treball específiques amb l'equip de tutors i documents resultants en relació al modifica realitzat per a complir amb el nou Reial Decret. Reunions plenàries presencials d'àmbit amb els equips de PRA per a treballar en millorar la coordinació entre assignatures. Reunió plenària per a treballar en el marc del TFG i les seves diferents mencions. Accions que ens proposem seguir treballant i fer-ne seguiment d'impacte durant el proper

				curs 23-24. Caldrà també revisar i millorar la satisfacció amb els tràmits per sol·licitar les pràctiques: inferiors al 50%: 42,9%
GR Comunicació	E6	<p>Baixada de resultats en un conjunt d'assignatures del Grau: Lobbisme i grups d'influència (Satisfacció assignatura: passa del 29,4% al 33,3%; Acció docent: cau del 33,3% al 31,3%; Recursos aprenentatge: cau del 33,3% al 26,3%; model AC se situa en el 11,8%)</p> <p>Direcció d'Art: Si bé han millorat tots els indicadors alguns segueixen situant-se per sota del 50%: Satisfacció assignatura: puja del 25,9% al 41,2%; Acció docent: puja del 25,9% al 41,2%; Recursos aprenentatge: puja del 29,6% al 47,1%;)</p> <p>Caldrà també prestar especial atenció als indicadors de satisfacció amb l'acció docent de l'assignatura de Disseny Visual i expressió gràfica (que ha baixat al 44,4%).</p>	Especial seguiment	Fer seguiment dels resultats en el proper curs i revisar comentaris associats a aquest indicador, per si es poden identificar situacions concretes o causes.
GR Comunicació	E6	<p>Seguir treballant en la coordinació i millora de les assignatures de Disseny de TFG i TFG sobretot atenent als canvis que venen amb la implementació del nou modifica: 1 TFG per menció.</p>	Especial seguiment	Fer seguiment dels resultats en el proper curs i revisar comentaris associats a aquest indicador, per si es poden identificar situacions concretes o causes.
GR Disseny i creació digitals	E6	<p>Satisfacció global amb les assignatures de Il·lustració, LEW, Programació pel disseny i les arts, Cultura visual, Projecte II i Gestió del Disseny</p>	Baixa satisfacció general a l'assignatura	<p>Il·lustració:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canvi de PDC i millorant. Revisió d'enunciats i exercicis - Nou RA de guia per a la il·lustració <p>LEW:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canvi en la flexibilització de les entregues <p>Programació pel disseny i les arts:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Millora de propostes d'exercicis. Materials renovats

				<p>Projecte II:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adaptació i acompanyament de nous professors col·laboradors. - Substitució d'un que no va funcionar correctament <p>Gestió del disseny:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reforçament de comunicació setmanalment amb els estudiants - incorporació de nou material - incentivació de la resposta a l'enquesta
GR Disseny i creació digitals	E6	Satisfacció de RRAA a Motion graphics, Projecte IV i disseny d'interfícies	Baixa satisfacció a RRAA	<p>Motion graphics:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reorganització dels RRAA, augmentant els destinats a explicar fonaments teòrics <p>Projecte IV:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inclusió de més varietat de RRAA i fonts. - Preparació de guies visuals <p>Disseny d'interfícies:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visibilitzar millor els RRAA a Pacs i Anuncis.
GR Disseny i creació digitals	E5	Tendència a la baixa a la Satisfacció del TFG	Funcionament del TFG	Reflexió i anàlisi del funcionament de les diferents àrees del TFG
MU Comunicació corporativa, protocol i esdeveniments	E6	Lleuger descens en les dades de satisfacció amb el TFM (71,2%)	Lleuger descens en les dades de satisfacció amb el TFM (71,2%)	Reorganització de les tasques docents prescindint de la figura de les PAs assignades al TFM. Consolidació de l'equip de PRAs del TFM. Millora de la coordinació docent. Consolidació de les sessions informatives sobre el TFM prèvies al semestre. Reforç també de l'acció tutorial per informar sobre el TFM.
MU Comunicació corporativa, protocol i esdeveniments	E1	Canvi a nou entorn LMS, traspàs a nova aula CANVAS	Adaptació dels continguts i les activitats a la nova aula CANVAS	Formació i suport a tot l'equip docent. Supervisió que el traspàs s'hagi realitzat correctament a totes les aules.

MU Comunicació corporativa, protocol i esdeveniments	E5	Baixa satisfacció amb l'acció tutorial. La satisfacció amb l'acció tutorial s'ha situat el curs 2022-23 en un 65,2%, que son dades properes a les del curs anterior, on era del 67,5% (taula PBI E2.1 T15 - Info pública i processos accés/matrícula). Fixant-nos en els graduats, la utilitat de la tutoria és valorada amb un 52,9%. Per altra banda, els alumnes de nova incorporació valoren "El tracte i suport rebut per part del tutor durant el procés de matriculació" amb un 69,6% (el segon semestre del curs 2022-23). Aquestes dades son susceptibles de millora, tot i que se situen properes a les de la mitjana dels MU de la UOC. Així, durant el primer semestre del curs 2022-23, l'informe elaborat per l'àrea de Tutoria situa la satisfacció amb els tutors de la titulació en un 3,86 sobre 5, per sobre del 3,82 (que és el de la mitjana dels MUs de la UOC).	Satisfacció de l'alumnat amb l'acció tutorial.	Reorganització de l'equip de tutors. Reforç de la coordinació tutorial.
MU Comunicació corporativa, protocol i esdeveniments	E6	Provar noves eines per a l'avaluació digital a l'assignatura Protocol empresarial (que participa al pilot del grup d'Avaluació Digital d'AFIA de la UOC)	Avaluació dels coneixements i competències adquirits per l'alumnat	A partir del segon semestre del curs 2023-2024 s'implantaran activitats orals d'avaluació amb caràcter obligatori i avaluable, com a prova pilot a l'assignatura Protocol empresarial. Es tracta de la participació a la iniciativa del grup de treball sobre Avaluació Digital d'AFIA de la Universitat, per tal d'avaluar el contingut i validar la identitat i autoria de l'estudiantat. També per a aquesta assignatura, s'elaborarà un qüestionari LMS per a avaluar els coneixements adquirits per part de l'alumnat.
MU Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca	E6	Millorar la satisfacció de l'assignatura Entorn de marca i identitat sensorial. Satisfacció general 27,8%; Acció docent 41,2%; RA 22,2% Avaluació 44,4%	Es considera que té a veure amb la qualitat dels materials i al plantejament dels enunciats dels reptes	Fer seguiment durant el 2023-24

MU Disseny, Identitat Visual i Construcció de Marca	E6	Millorar la satisfacció de l'assignatura Tipografia i branding. Satisfacció assignatura 38,9 %; acció docent 47,4%; RA 55,6%; avaluació 50%	Es considera que té a veure amb la qualitat dels materials i recursos docents i al plantejament dels enunciats dels reptes	Fer seguiment durant el 2023-24
MU Estratègia i creativitat en publicitat	E1	Es presentarà Modificació de la titulació per adaptar-la al nou RD. També, es farà modificació del pla d'estudis: Creació i gestió de l'empresa publicitària, fins ara assignatura obligatòria, passa a ser optativa. Al mateix temps, Màrqueting de continguts i branded content, optativa fins ara, passarà a ser obligatòria	Degut als canvis actuals del sector i la comunicació de marques, on s'aposta fermament per la creació de continguts propis.	Es proposa que l'assignatura Creació i gestió de l'empresa publicitària, fins ara assignatura obligatòria, passi a ser optativa. Al mateix temps, Màrqueting de continguts i branded content passarà a ser obligatòria. Aquests canvis s'inclouran en el procés de Modificació presentat al gener de 2024 i seran d'aplicació en el curs 24-25, segon semestre.
MU Periodisme i comunicació digital	E3	Cal seguir reforçant la difusió de les enquestes de satisfacció ja que la taxa de resposta no és representativa. És un aspecte global dels ECIC, més enllà del màster.		Tot i haver expressat que hi ha saturació d'enquestes i el calendari d'enviament no és l'òptim, continuarem fent difusió extra via tutoria i equip de PDC a les aules.
MU Periodisme i comunicació digital	E1	Consolidació de la perspectiva de gènere en el programa		Cal seguir treballant en tots els àmbits de docència, l'avaluació i també amb la formació a l'equip de PRA i PDI.
MU Periodisme i comunicació digital	E6	L'assignatura Direcció de projectes es continuarà revisant, de manera qualitativa, la satisfacció.	Tot i les poques respostes de l'enquesta és una assignatura que mostra resultats baixos.	Enviarem l'entrevista a l'alumnat una vegada hagi finalitzat el semestre per tal de recollir qualitativament la percepció i poder garantir que els canvis i modificacions són suficients.
MU Periodisme i comunicació digital	E1	Es presentarà Modificació de la titulació per adaptar-la al nou RD.		Elaboració d'un Modifica per donar compliment al RD 822/2021 (redefinició de les competències i resultats d'aprenentatge).
MU Social Media: gestió i estratègia	E5	Baixa valoració dels tràmits, en especial dels relacionats amb els pràctiques	La valoració es situa en el 40%	Revisar els mecanismes de coordinació amb gestió per millorar la comunicació de terminis i seguiment de processos. Amb la col·laboració de tutoria, facilitar una millor informació sobre el tràmits, en especial sobre la documentació i terminis, i la resolució o estat de cada petició amb missatges més

				personalitzats i provant a l'efectivitat de nous formats per tal de transmetre aquestes dades.
MU Social Media: gestió i estratègia	E6	Baixa satisfacció en indicadors del TFM	La satisfacció, especialment dels recursos, és baixa	Adaptar els processos així com les actuacions per tal de garantir la dinamització de l'aula i el suport en el seguiment dels tutors dels treballs sense comptar amb la PA. Renovar alguns dels materials emprats i incorporar nous continguts com videos per guiar en moments més crítics d'evolució del TFM i actualitzar exemples de bons treballs.
MU Social Media: gestió i estratègia	E6	Baixa satisfacció en indicadors de l'assignatura Big Data i social media	La satisfacció de l'assignatura i de l'acció docent és baixa	centrar l'activitat en l'obtenció de dades, descàrrega, anàlisi i visualització a d'altres contextos facilitan la seva comprensió i utilitat i per poder millorar el disseny de les preguntes a les que donar resposta amb dades. També es posarà més emfasi en el feedback del col·laborador docent i la dinamització de l'aula.

Estàndard: (E1) Qualitat del programa formatiu, (E2) Pertinència de la informació pública, (E3) Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació, (E4) Adequació del professorat al programa formatiu, (E5) Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge, (E6) Qualitat dels resultats dels programes formatius.